
Rapports humains

BMO Groupe financier
Rapport sociétal 2014



Wayne Rankine
Technicien d'immeuble, classe 1
BMO



Ce que nous sommes

Fondé en 1817, BMO Groupe financier sert plus de 12 millions de clients – particuliers, entreprises, grandes entreprises et institutions – en Amérique du Nord et dans le monde entier. Nous offrons une vaste gamme de produits et services dans les domaines des services bancaires de détail, de la gestion de patrimoine et des services de banque d'affaires par l'entremise de nos groupes d'exploitation : les Services bancaires Particuliers et entreprises, la Gestion de patrimoine et BMO Marchés des capitaux.

Sur la page couverture

Wayne Rankine,
technicien d'immeuble,
classe 1, au Centre contact
clientèle Meadowvale
de BMO, à Mississauga
en Ontario.

En ces temps où les forces du changement peuvent sembler impersonnelles, chaque histoire de réussite repose sur les rapports humains. Bien que certains détails varient, les convictions fondamentales à la base de ces récits sont les mêmes. Équité. Transparence. Responsabilité. Confiance. Ce sont les principes que nous partageons et qui nous guident dans nos efforts pour améliorer les choses dans l'intérêt des gens avec lesquels nous travaillons.

Table des matières

Message du chef de la direction	8
BMO au travail	11
Faits saillants 2013	12
Un engagement	14
Nos clients	29

Garry espérait stimuler
l'économie de sa communauté
éloignée des Premières Nations.



Garry Reece
Maire, Première Nation
Lax Kw'alaams



Et grâce au financement mis
sur pied par Candace, une usine
de transformation du poisson
a rouvert ses portes et créé
200 emplois.



Candace Dennis
Directrice des Services
bancaires aux Autochtones,
Colombie-Britannique
et Yukon
Voir l'article à la page 30



Haren et sa famille ont mis sur pied une entreprise alimentaire prospère dans une ville qu'ils considéraient maintenant comme la leur.



Haren Sheth
*Chef de la direction,
Surati Sweet Mart*



Et Kim sait ce qu'il faut pour transformer ardeur au travail et vision en réussite financière.



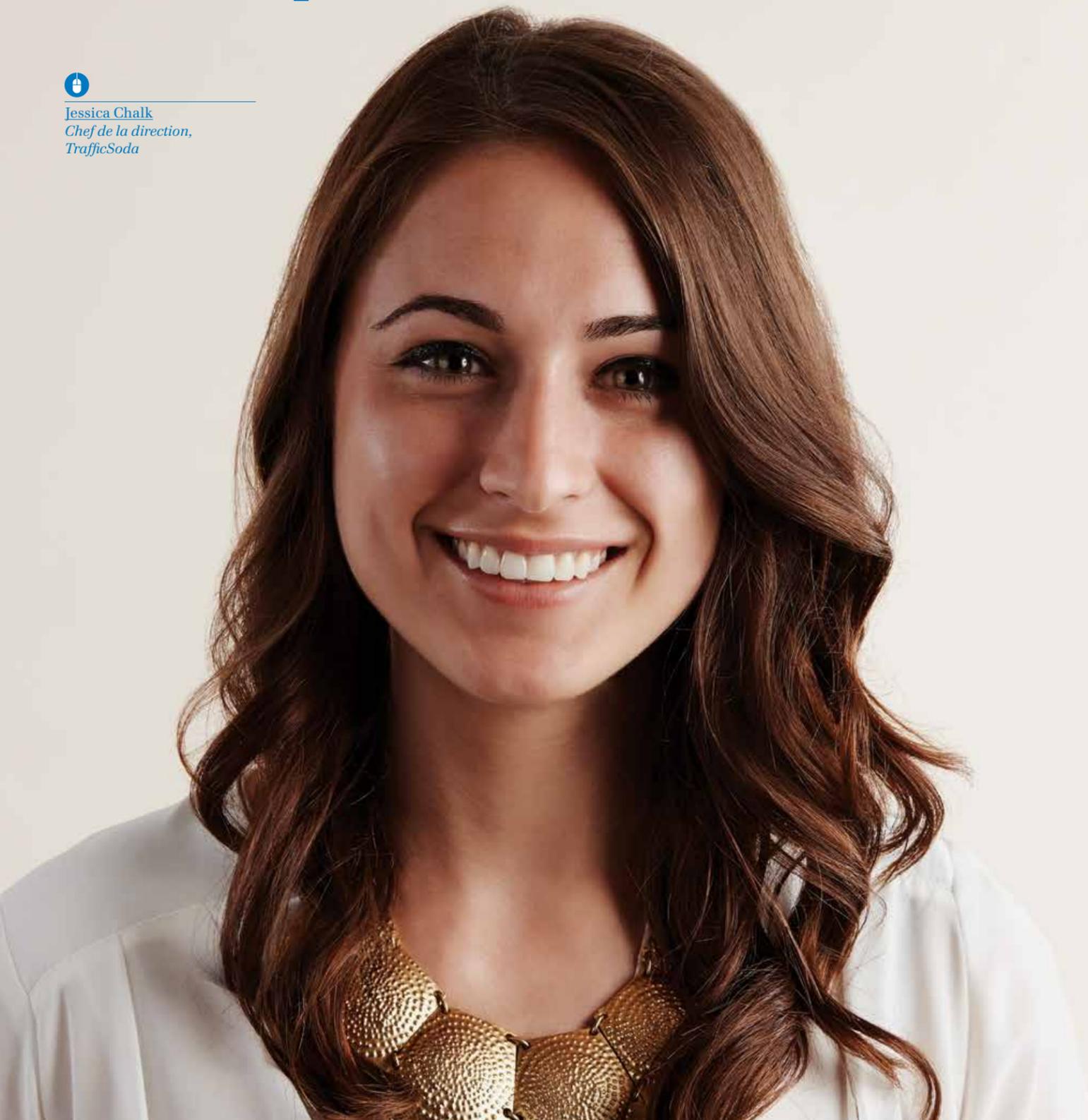
Kim Lee
*Directeur – Comptes
d'entreprise*
Voir l'article à la page 42



Jessica croit connaître un meilleur moyen d'attirer la clientèle sur les sites Web des entreprises.



Jessica Chalk
Chef de la direction,
TrafficSoda

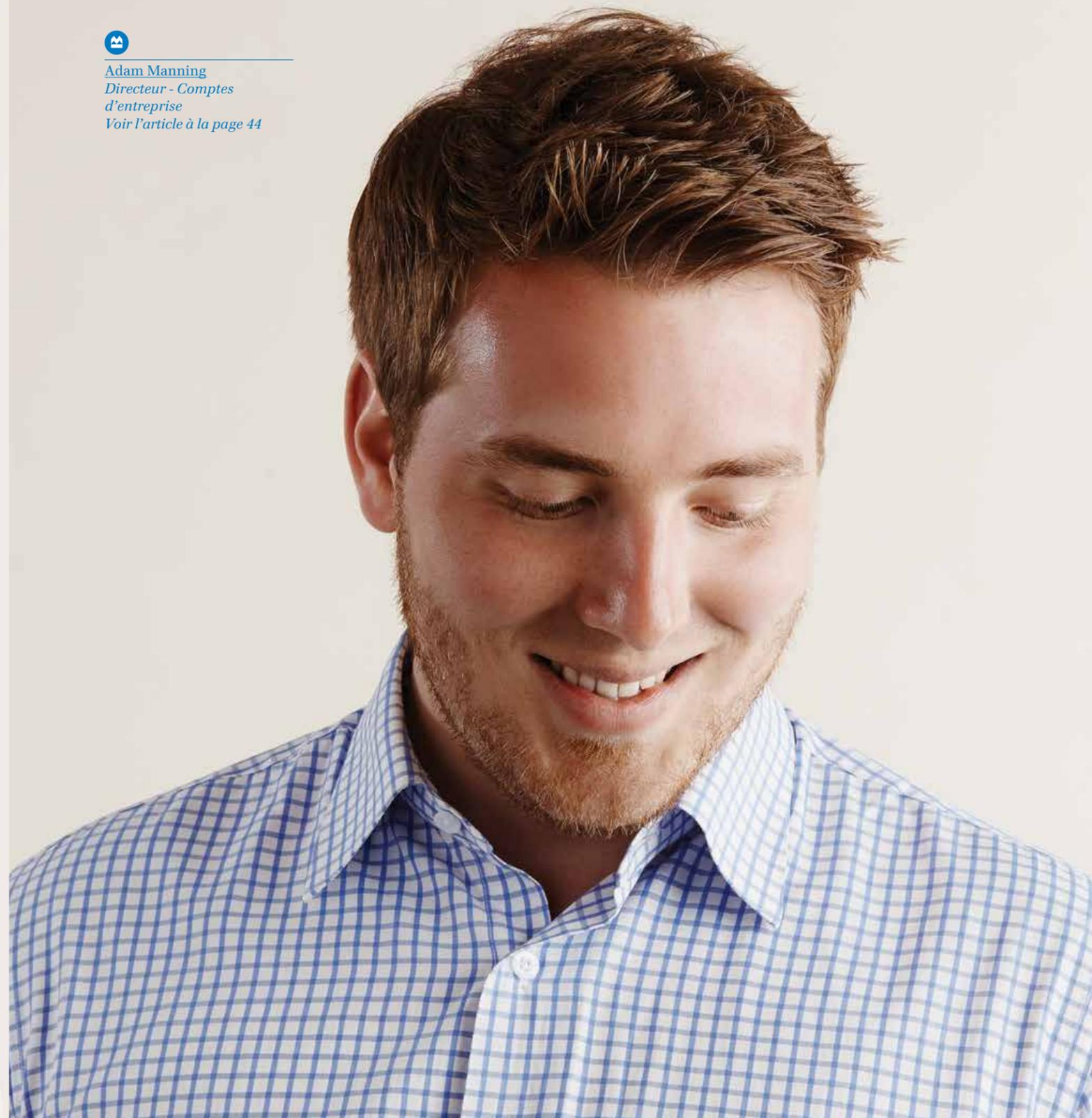


Et Adam offre des conseils et du soutien afin de concrétiser la vision de l'entrepreneure.



Adam Manning
Directeur - Comptes
d'entreprise

Voir l'article à la page 44



Message du chef de la direction

Les services que nous offrons sont fondamentalement personnels. La force de la Banque réside dans les rapports humains qui donnent un sens à notre travail – et dans la conscience que c’est seulement ensemble que nous pouvons accomplir ce en quoi nous croyons individuellement.

IL EST IMPOSSIBLE DE TRACER une ligne de démarcation entre la responsabilité sociétale des entreprises et la responsabilité personnelle. Les deux sont inextricablement liées.

Comme organisation, BMO s’efforce constamment d’être à la hauteur des attentes de la société à l’égard des banques, en appliquant les normes les plus élevées en matière de transparence, de responsabilité et de gouvernance. Nous accordons une grande importance à l’équité, nous encourageons la diversité et nous jugeons que la réussite va au-delà de l’argent.

En même temps, notre capacité à tenir ces engagements est déterminée par les valeurs personnelles de nos employés, qui travaillent en étroite collaboration avec nos clients et qui contribuent généreusement à améliorer

la vie de toutes nos collectivités – continuant ainsi une tradition d’engagement social qui distingue notre Banque depuis qu’elle a ouvert ses portes pour la première fois il y a près de 200 ans.

Cette compréhension encadre toute l’approche de BMO en matière de responsabilité sociétale : c’est seulement ensemble que nous pouvons accomplir ce en quoi nous croyons individuellement. L’énergie et la passion que nous mettons à créer des occasions favorables pour les clients et à manifester notre générosité envers nos collectivités reflètent le simple fait que pour nous, l’argent, c’est personnel.

La valeur de la confiance

BMO exerce ses activités dans un monde toujours plus ouvert. En tant que banque nord-américaine, nous sou-

tenons nos clients sur l’ensemble du continent, de même que sur les principaux marchés internationaux où ils font des affaires. Les communications instantanées et les flux commerciaux internationaux ont rendu les frontières géographiques presque invisibles.

Cependant, ces frontières qui disparaissent ne sont pas que géographiques. Lorsque les consommateurs naviguent dans des environnements en réseau qui évoluent rapidement, ils se demandent naturellement à qui ils devraient accorder leur confiance. S’il a déjà été possible pour une institution d’inspirer confiance sur la seule base de sa taille, ces jours sont désormais loin derrière nous. Aujourd’hui, plus que jamais, la confiance ne peut reposer que sur des promesses réellement tenues. Nous nous attendons à être jugés non pas sur nos



paroles, mais sur nos actes – et nous sommes plus de 45 000 à nous imposer cette norme.

C'est dans ce contexte qu'il faut également placer la réglementation et la supervision du secteur bancaire. Les changements considérables mis en œuvre jusqu'à présent ont apporté une plus grande stabilité au système financier et ont éliminé des comportements irresponsables qui s'étendaient bien au-delà du secteur bancaire. Le défi consiste maintenant à trouver le juste équilibre entre les prochaines réformes nécessaires et, en fin de compte, la capacité des banques à rester concentrées sur ce pourquoi elles existent : créer des emplois, procurer du crédit aux particuliers et aux entreprises, investir directement dans les collectivités, payer leurs impôts et obtenir un rendement raisonnable pour leurs actionnaires.

Nous travaillons à faciliter la vie de nos clients – qu'il s'agisse de particuliers épargnants ou d'entreprises – et, en même temps, à leur donner confiance dans un système très complexe. Ces deux objectifs convergent vers le terrain commun de la confiance. Et lorsque nous obtenons et conservons la confiance de toutes nos parties prenantes, les services que nous offrons prennent par le fait même une valeur accrue.

Une somme d'efforts personnels

Ce Rapport sociétal explique comment nous équilibrons tous ces engagements. Il complète notre *Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance* et *Déclaration annuelle*, l'autre rapport annuel important de BMO sur la durabilité. Certains des récits dans les pages qui suivent présentent des initiatives en matière de responsabilité sociétale qui ont été mises en œuvre dans l'ensemble de notre organisation. D'autres examinent comment nous nous associons avec des clients et des acteurs locaux pour contribuer à leur réussite. Ils ont tous un objectif commun : montrer comment nos principes se traduisent en actions directes qui ont des effets positifs mesurables.

L'autre thème qui forme la trame de ce Rapport et, en fait, de toutes les initiatives que BMO entreprend, c'est que les grandes réalisations stratégiques résultent d'efforts individuels innombrables.

Les services que nous offrons sont fondamentalement personnels. En aidant nos clients à maîtriser leurs dépenses, à faire fructifier leur épargne, à emprunter intelligemment et à faire des placements judicieux, nous établissons avec eux des relations étroites et durables. Il est donc tout à fait naturel

que notre conception de la responsabilité sociétale d'entreprise soit fondée sur l'engagement personnel de chacun des employés de BMO. Dans un monde où un si grand nombre de points de contact traditionnels sont devenus superflus, les liens entre des gens qui partagent des points de vue similaires et qui ont des objectifs communs sont plus essentiels que jamais. Et comme le thème de notre Rapport le suggère, leurs histoires de réussite reposent essentiellement sur les rapports humains.

Bill Downe
Chef de la direction

Bill Downe, chef de la direction de BMO, s'entretenant avec Jean-Michel Arès, chef, Technologie et opérations, lors de la réunion annuelle du Conseil du leadership de BMO à L'Académie BMO Groupe financier.

BMO au travail

Donner l'exemple



Jim Johnston, directeur général – Durabilité environnementale et conformité, Ula Ubani, directrice générale, Questions environnementales, sociales et de gouvernance, et Jamie Paradis, coordonnatrice, BMO Société d'assurance-vie, travaillent ensemble sur les initiatives de développement durable de BMO.

Nos documents d'information

Des renseignements sur la performance de BMO en matière de durabilité et ses engagements en matière de responsabilité sociétale se trouvent sur notre site Web et dans divers documents d'information (indiqués ci-dessous). Ils donnent ensemble un portrait complet des moyens que nous mettons en œuvre pour gérer l'impact de nos activités sur le plan de l'environnement, de la société et de la gouvernance, tout en créant de la valeur à long terme.

1

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



2

Site Web sur la responsabilité sociétale



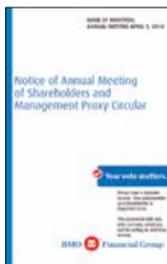
3

Rapport annuel



4

Avis de convocation à l'assemblée annuelle des actionnaires et circulaire de sollicitation de procurations de la direction

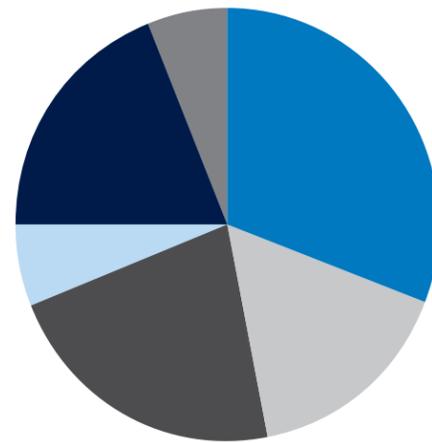


Faits saillants 2013* Engagement envers nos parties prenantes

Investissement dans la collectivité

56 millions de dollars

total des dons à la collectivité (en dollars canadiens)



- 31 % Hôpitaux et santé
- 16 % Initiatives communautaires
- 22 % Éducation
- 6 % Fédérations caritatives
- 19 % Arts et culture
- 6 % Divers

Investissement dans la collectivité

Plus de 22 millions de dollars

amassés par les employés de BMO dans le cadre de notre programme Générosité et d'autres activités de collecte de fonds

Employés

91,1 millions de dollars

montant total consacré à la formation des employés

Environnement

10 %

objectif de réduction des émissions de carbone d'ici à l'exercice 2017

Investissement dans la collectivité

536,7 millions de dollars**

en prêts à vocation sociale aux États-Unis

Clients

1,8 milliard de dollars

de financement par actions ou par emprunt dans le secteur des énergies renouvelables

Clients

1,5 milliard de dollars

volume d'affaires annuel avec les clients autochtones (prêts à l'habitation, et prêts et dépôts d'entreprises)

Employés

98,9 %†

des employés ont suivi la formation en éthique

Clients

1^{er} rang

au classement du sondage annuel mené auprès de la clientèle par la publication *American Banker* et l'organisme Reputation Institute pour ce qui est de la confiance à long terme

Employés

84 %

des répondants à notre Sondage annuel auprès des employés ont affirmé que les clients représentent notre priorité absolue

Employés

11^e rang

classement de BMO dans la liste des gagnants d'un prix BEST 2013 décerné par l'American Society for Training and Development (ASTD)

Environnement

175

tonnes de déchets détournés des sites d'enfouissement grâce à notre programme d'élimination du matériel technologique

Gouvernance

33 %

des membres indépendants de notre Conseil d'administration sont des femmes

* Pour plus d'information, voir le Rapport sur la responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance et Déclaration annuelle.

** En dollars américains.

† Compte tenu du taux normal de roulement des employés, un taux d'achèvement de 97 % ou supérieur est considéré comme englobant 100 % du personnel devant suivre la formation pendant la période visée.

Un engagement Donner l'exemple dans tout ce que nous faisons

- Gérer le rendement de façon responsable
- Assurer une solide gestion du risque
- Accroître et fidéliser notre clientèle
- Favoriser la réussite de nos employés
- Mener nos activités avec intégrité
- Aider les autres en cours de route

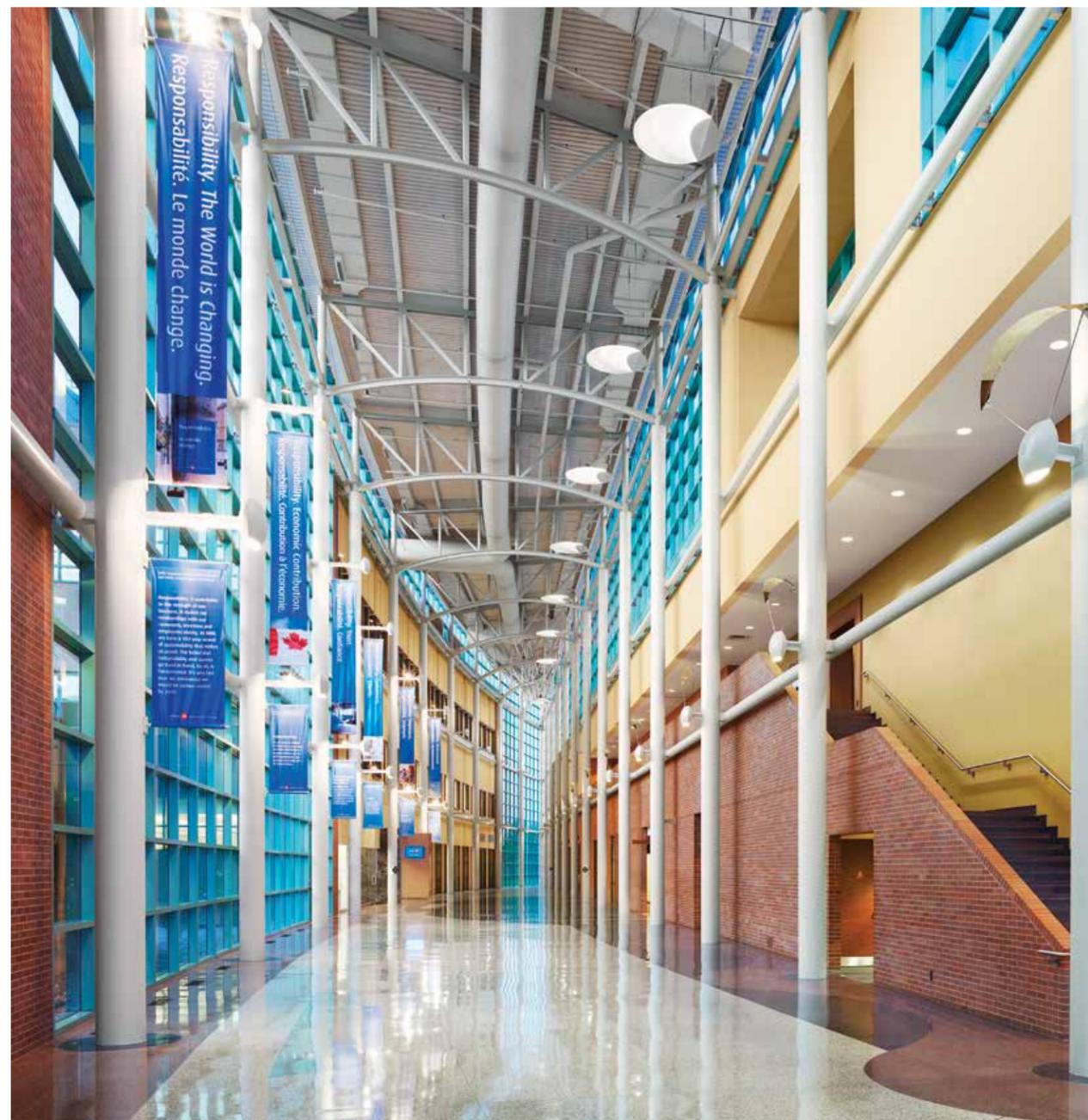
Lillian Ishak.
Gestion de patrimoine



Développer notre capital humain

Apprendre pour progresser

Alors que L'Académie BMO Groupe financier célèbre 20 ans de formation d'entreprise novatrice, nous investissons plus que jamais pour que les employés puissent réussir et occuper un rôle de premier plan dans un monde en constante évolution.



LORSQUE L'ACADÉMIE BMO GROUPE FINANCIER a ouvert ses portes en janvier 1994, elle était le premier établissement du genre au Canada et l'un des seuls en Amérique du Nord. La vision derrière cette université d'entreprise unique était de soutenir et de faire croître la ressource la plus estimée de la Banque – son personnel. Nous voulions créer un environnement où les employés pourraient améliorer leurs compétences et leur expertise pour ensuite en faire bénéficier les autres,

notamment en transmettant aux clients les connaissances et la confiance nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées.

Dans son allocution lors de l'ouverture officielle de L'Académie, le très honorable Jean Chrétien a fait l'éloge du leadership de la Banque quant à la promotion de « l'importance pour les entreprises d'apprendre pour croître et prospérer au sein d'une économie mondiale ». Vingt ans plus tard, notre

conviction en ce qui a trait à la valeur de la formation continue est plus forte que jamais.

Chaque année, des dizaines de milliers d'employés de BMO suivent des cours en personne, à distance dans le cadre d'une classe virtuelle, ou en ligne. L'Académie exploite également une plateforme d'apprentissage social appelée mesRelations, présente des webdiffusions et organise des « entretiens » avec des experts invités de même

Conçue par l'architecte de renom Raymond Moriyama, L'Académie comprend un grand hall, communément appelé « L'Arc », qui relie le centre d'apprentissage, le grand salon et une aile résidentielle.

Vision d'avenir

Pour souligner le 20^e anniversaire de L'Académie, BMO a tenu son assemblée annuelle dans l'édifice distinctif du centre d'apprentissage situé dans le Nord de Toronto. Dans son allocution aux actionnaires, Bill Downe, chef de la direction, a souligné le fait que la formation du personnel demeure tout aussi importante alors que BMO se transforme pour relever les défis d'un monde en évolution rapide. En voici quelques points saillants :

Apprendre pour progresser

« Cet édifice remarquable est plus qu'un symbole d'innovation. C'est un investissement tangible dans le programme de changement qui a guidé notre Banque au cours des deux dernières décennies, ce qui était déjà clair bien avant que ce bâtiment soit sur la planche à dessin. Plus fondamentalement, il confirme que nous croyons au pouvoir de réinventer... Nous voulons nous assurer que les employés de BMO possèdent les connaissances et les compétences qu'il faut pour devancer les changements, ainsi que l'agilité nécessaire pour créer de la valeur – pas seulement à court terme, mais d'une façon durable. »

Nouveaux types de connaissances

« Comme nos clients, nous profitons de la technologie pour trouver de nouvelles façons d'interagir et d'échanger des informations. Ce qui compte, ce ne sont pas les faits précis que nous connaissons – ils peuvent être trouvés en un instant – mais notre aptitude à comprendre différents points de vue et à adapter les solutions aux besoins des clients... et même à en créer avec eux. De même, la formation stimule nos efforts pour créer un effectif plus diversifié et inclusif. Ce n'est pas un hasard si on considère maintenant que l'intelligence culturelle joue un rôle crucial dans les efforts pour favoriser la compétitivité, l'ouverture d'esprit et l'élargissement des possibilités. »

Un investissement réciproque

« Si nous voulons définir le changement plutôt que de le laisser nous définir, nous devons investir dans une formation qui développe non seulement les compétences et l'expertise, mais aussi notre aptitude à changer avec le changement. Et si nous sommes certains de réussir, c'est parce qu'à BMO, l'éducation a toujours été une voie à double sens. Nous investissons dans les gens qui investissent en eux-mêmes – dans leur propre potentiel à accomplir un travail qui fait avancer la Banque. »

La formation favorise le rendement

« L'Académie incarne notre conviction que tous les employés ont le potentiel qu'il faut pour acquérir de nouvelles connaissances, se développer sur les plans professionnel et personnel, relever des défis en appliquant des solutions novatrices et, ainsi, améliorer la performance de toute l'organisation. »



que des moments d'apprentissage informel portant sur des sujets tels que la stratégie, l'innovation et la création d'une expérience client exceptionnelle. L'Échange, centre de ressources et bibliothèque de L'Académie, est accessible à tout le personnel. En plus du campus principal du Nord de Toronto – conçu par l'architecte canadien réputé Raymond Moriyama – on compte également des sites de formation régionaux dans plusieurs grandes villes du Canada et des États-Unis.

L'Académie offre aux nouveaux employés un programme d'orientation et les accueille au sein de l'organisation. Les expériences d'apprentissage sont conçues pour favoriser la collaboration – au moyen d'une formation en consolidation d'équipe incluse dans les programmes et, plus généralement, en soutenant la cohésion entre des

gens provenant de divers milieux et occupant différents postes au sein de l'organisation. Bon nombre d'employés qui se rencontrent lors de programmes de formation de L'Académie établissent des relations à long terme.

En bref, L'Académie BMO Groupe financier est à la fois une composante essentielle de l'avantage concurrentiel de la Banque et une source de fierté pour tous ceux qui adoptent son mandat : Être une organisation apprenante d'envergure mondiale qui forme des leaders inspirants et des employés orientés client, où s'épanouit la culture organisationnelle de BMO. ☺

De gauche à droite : Le chef de la direction de BMO, Bill Downe, le très honorable Jean Chrétien, et le président du Conseil d'administration de BMO, Robert Prichard, célèbrent le 20^e anniversaire de L'Académie, en mars 2014.

L'Académie en chiffres

319

Nombre d'employés de BMO ayant suivi, en 2013, les programmes de développement en leadership offerts chaque année par L'Académie.

460 000

Nombre de cours offerts par L'Académie depuis 1994 dans le cadre de programmes axés sur l'acquisition de nouvelles compétences et de connaissances en gestion et en leadership.

35,5

Nombre approximatif d'heures que chacun des employés de BMO consacre annuellement aux activités d'apprentissage.

48 %

Proportion des programmes offerts par l'intermédiaire de l'apprentissage en ligne en 2013, par rapport à 33 % en classe. L'offre en ligne de L'Académie a doublé au cours des dix dernières années, la technologie permettant aux employés de suivre des formations partout, en tout temps.

Alecia Nelson
Conseillère en formation principale, L'Académie

« À BMO, nous mettons l'accent sur la formation continue, parce que nous savons que notre environnement évolue en fonction du marché et de nos concurrents – et, fait plus important encore, parce que nos clients changent. »



EN TANT QUE CONSEILLÈRE EN FORMATION PRINCIPALE à L'Académie, Alecia Nelson aide à mettre en place l'architecture d'apprentissage en cherchant les meilleures façons de présenter les cours aux employés de BMO. Ce qui l'aide à ancrer ses programmes dans le monde réel des services bancaires est le fait qu'elle connaît très bien cet univers. Durant ses 14 années à BMO, elle a travaillé dans le domaine des services bancaires courants, des prêts et des placements – en succursale, au Centre contact clientèle et en première ligne.

« Je connais bien l'organisation et je sais en quoi consistent les rôles, affirme M^{me} Nelson. Parallèlement, je suis témoin de l'évolution de l'environnement d'apprentissage, et je peux tenir compte de cet élément dans la conception de solutions pour répondre aux besoins de nos partenaires au sein de BMO. » Afin de continuer à élargir ses propres horizons d'apprentissage, elle a récemment terminé une maîtrise en éducation des adultes. « Cette formation m'a aidée à me concentrer encore plus sur l'expérience d'apprentissage dans la recherche de l'équilibre entre les besoins de l'organisation, ceux de nos employés et ce que L'Académie peut offrir, explique-t-elle. Je vois les participants suivre un processus d'apprentissage, puis se sentir confiants et prêts à reprendre le travail – je me sens privilégiée d'être témoin d'un tel parcours. » ☺

Fadia Chamandy
Directrice - Services financiers, BMO, Ajax, Ontario

« La formation va de pair avec le perfectionnement professionnel. Je sais que je pourrai compter sur L'Académie lorsque j'aurai de nouvelles fonctions à assumer. »



EN 2013, LORSQUE FADIA CHAMANDY a quitté son emploi dans une autre banque pour se joindre à l'équipe de BMO, elle était déjà une directrice - Services financiers (DSF) chevronnée et possédait le titre de planificatrice financière personnelle, en plus d'être titulaire d'un baccalauréat en finances. Mais lorsqu'elle est arrivée à L'Académie pour suivre un atelier d'une semaine sur le crédit

aux particuliers, elle a découvert non seulement une nouvelle façon de voir le sujet abordé, mais aussi comment il peut être inspirant de suivre une formation axée sur la carrière.

« Tout le processus était extraordinaire, affirme M^{me} Chamandy. Les formateurs étaient très compétents et comme la plupart d'entre eux avaient déjà travaillé en succursale, leur expérience était très utile. Les autres participants venaient de partout au Canada. En ayant un aperçu de la façon de travailler de chacun et en entendant des histoires sur ce qui se passe dans les différentes succursales, nous avons constaté que nous devons tous composer avec les mêmes difficultés en tant que nouveaux DSF. Il est beaucoup plus facile d'apprendre en interagissant avec d'autres personnes en classe et en participant à des jeux de rôles – ces méthodes donnent envie d'apprendre davantage. » ☺



1,6 million

Nombre total d'heures consacrées aux activités d'apprentissage formel à l'échelle de l'organisation en 2013.



91,1 millions de dollars

Dépenses totales de BMO consacrées à la formation en 2013, permettant aux employés d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour informer et guider les clients en ce qui concerne les dépenses, l'épargne, le crédit, et l'investissement.



11^e rang

Classement de BMO dans la liste des 28 gagnants d'un prix ASTD BEST 2013 décerné par l'American Society for Training and Development.

Un investissement bénéfique

L'investissement de cinq millions de dollars de BMO dans le Rush University Medical Center, le Medical Home Network et le Malcolm X College contribuera à améliorer les soins de santé et l'éducation tout en créant des emplois plus que nécessaires au sein de collectivités de Chicago.

DANS LES PARTIES OUEST ET SUD de Chicago, une suite de difficultés économiques a engendré des lacunes chroniques dans la qualité et l'uniformité des soins de santé. Pour bon nombre de résidents, les obstacles à franchir pour obtenir des soins médicaux dans la collectivité sont souvent la cause de traitements tardifs ou de visites inutiles à l'urgence. Un patient peut être traité par plusieurs cliniques, hôpitaux et médecins, sans qu'il n'y ait de coordination ou de communication entre les établissements et les professionnels concernés. En conséquence, les services sont fragmentés et donnés en double, ce qui a une incidence négative sur la qualité des soins et prolonge le cycle des effets décroissants – tout en engendrant des coûts supplémentaires.

En 2013, afin d'aider à remédier à cette situation, BMO a annoncé qu'il effectuerait un don de cinq millions de dollars au Rush University Medical Center – le don le plus important de notre histoire – pour soutenir une initiative unique englobant soins médicaux, éducation médicale, services communautaires ainsi qu'évaluation rigoureuse des besoins actuels. Le principal objectif

du programme – le seul du genre aux États-Unis – est d'accroître la prestation des soins de santé dans les quartiers urbains moins bien desservis et, par ricochet, de réduire les visites à l'urgence et hospitalisations coûteuses. Les nouveaux modèles organisationnels en cours d'élaboration accroîtront la communication et la collaboration entre les professionnels de la santé, tout en offrant des occasions de formation pour les étudiants de la région de Chicago qui souhaitent poursuivre une carrière dans le secteur de la santé.

« Nous croyons que l'approche en matière de formation et de prestation de soins de santé favorisée par le don de BMO est notre meilleur moyen de lutter contre les obstacles actuels à l'accès aux soins de santé, a affirmé le Dr Larry Goodman, chef de la direction du Rush University Medical Center, lors d'un événement public à l'occasion duquel la contribution de BMO a été annoncée. Nous pensons que ce modèle représente l'avenir quant aux soins de santé prodigués aux patients bénéficiant du régime Medicare et à ceux à faible revenu. »



Rahm Emanuel, le maire de Chicago, se réjouit du soutien de BMO apporté en vue de répondre aux besoins de soins de santé grandissants et souligne l'impact économique à plus long terme de l'initiative : « Ce partenariat est exactement le type d'innovation que nous recherchons à Chicago. Il nous permettra de former et d'éduquer un effectif qui sera prêt à occuper les emplois de demain. Le bassin de travailleurs de la santé issus de ce partenariat et les efforts déployés par City Colleges contribueront à améliorer la vie des citoyens de Chicago des générations futures. »

Une aide bien dirigée
Au cours des cinq prochaines années,

le don de BMO servira à :

- aider le Rush University Medical Center à renforcer sa collaboration avec le Malcolm X College (MXC) dans le cadre d'une initiative à plus grande échelle des City Colleges de Chicago visant à combler les lacunes quant aux compétences en matière de soins de santé grâce à davantage de programmes d'éducation;
- financer cinq nouvelles bourses destinées aux diplômés du MXC pour qu'ils puissent poursuivre leurs études dans le cadre du programme de baccalauréat ès sciences spécialisées en sciences de la santé qui comprend aussi des stages;
- soutenir le volet formation interprofessionnelle de l'organisme

communautaire Medical Home Network, pour aider à unir les organismes publics et privés aux fins de la prestation coordonnée de soins aux patients;

- financer quatre nouvelles bourses de recherche axées sur la réduction des disparités en matière de santé et l'évaluation de l'efficacité de la collaboration entre le Rush University Medical Center, le MXC et le Medical Home Network;
- appuyer les efforts étudiants visant à améliorer l'accès à des soins de santé de qualité dans les collectivités moins bien desservies.

« Nous tenons à féliciter le Dr Goodman, l'équipe du Rush University Medical

Center ainsi que leurs partenaires pour la création d'une initiative si remarquable, a indiqué Bill Downe, chef de la direction de BMO Groupe financier, aux nombreux résidents de Chicago présents à l'événement. Les questions de santé, d'éducation, de services médicaux et de pauvreté sont toutes au cœur des efforts déployés par BMO sur le plan communautaire et sont des domaines dans lesquels nous pouvons assurément apporter notre contribution. »

Le maire de Chicago, Rahm Emanuel, lors de l'annonce de la contribution de BMO.

La générosité, une valeur bien ancrée à BMO

Que ce soit en participant à notre Journée annuelle de bénévolat ou en faisant les dons les plus généreux du secteur à des organismes de charité, les employés de BMO apportent sans compter leur contribution dans les collectivités où nous vivons et travaillons.



DÉSHERBER LE JARDIN d'un refuge pour femmes. Peindre les chalets d'une colonie de vacances pour enfants. Nettoyer les rives d'un parc. Assembler des trousseaux de secours pour la Croix-Rouge. Participer à la construction de logements pour des familles défavorisées. Préparer des repas dans une résidence pour enfants qui suivent un traitement contre le cancer.

Voilà quelques exemples des milliers de façons dont nos employés apportent leur contribution à l'occasion de la Journée de bénévolat de BMO qui se tient chaque année en juin à l'échelle de l'Amérique du Nord. Qu'ils organisent des activités à un centre pour personnes âgées ou plantent des légumes pour une banque alimentaire en milieu urbain, les membres du personnel de BMO consacrent du temps à l'extérieur de la succursale ou du bureau – pendant leurs heures de travail – pour venir en aide aux collectivités où

vivent nos clients et où nous vivons.

En acceptant l'invitation à prendre congé du travail pour faire une bonne action, les employés contribuent non seulement à renforcer notre présence dans la collectivité, mais également à consolider notre propre organisation. Le bénévolat permet de s'épanouir sur le plan personnel : il donne aux employés l'occasion de développer leur leadership, leur esprit d'équipe et leur créativité, et d'échanger sur des expériences constructives qui soutiennent le moral du personnel et augmentent sa mobilisation.

Un don d'importance

La campagne annuelle Générosité de BMO est l'une des plus importantes du genre en Amérique du Nord. Les employés soutiennent des organismes de bienfaisance – et plus particulièrement des organismes locaux appuyés par Centraide / United Way – qui

s'efforcent d'améliorer le quotidien des collectivités et d'y créer des occasions de développement à long terme.

L'an dernier, 39 000 employés, soit plus de 84 % de notre effectif, ont généreusement contribué à la campagne en versant des dons et en participant à des activités de collecte de fonds. Plus de 6 000 employés ont également pris part aux Journées d'entraide en faisant du bénévolat auprès d'organismes membres de Centraide / United Way, et ont ainsi pu constater à quel point notre soutien peut améliorer les conditions de vie des gens.

Marcher pour les jeunes

En mai 2013, les employés de BMO de partout au Canada ont participé avec leur famille et leurs amis à la toute première marche de collecte de fonds de la Banque organisée au profit de Jeunesse, J'écoute / Kids Help Phone.

Plus de 3 000 employés de 33 régions du Canada ont ainsi recueilli près de 650 000 \$ pour faire en sorte que les enfants et les adolescents de petites et grandes collectivités continuent d'avoir accès à un service de consultation professionnel et anonyme, sans jugement porté – de jour comme de nuit, en français ou en anglais, par téléphone ou en ligne. Plus tard dans l'année, la Fondation de bienfaisance des employés de BMO a fait un don additionnel de 250 000 \$ à l'organisme.

Ce n'est là qu'un autre exemple de la façon dont les employés de BMO exercent une influence positive sur la société – et illustrent concrètement notre engagement fondamental envers la collectivité qui, au cours des deux derniers siècles, nous a permis de croître et de devenir l'une des plus importantes institutions financières en Amérique du Nord. ☺

Les marches Faites un pas vers les jeunes, d'une distance de 5 km, sont organisées à l'échelle du Canada et offrent diverses activités familiales. À ce jour, les employés de BMO ont amassé plus d'un million de dollars pour Jeunesse, J'écoute grâce à ces événements.

Des résultats bien réels



Plus de
22 000 000 \$

L'an dernier, les employés de BMO ont amassé un total de 22 080 605 \$ pour un vaste éventail d'organismes de bienfaisance dans le cadre de notre programme Générosité et d'autres activités de collecte de fonds; à cette somme s'ajoutent les sommes versées à Centraide / United Way par BMO à titre d'entreprise donatrice.

84,2 %

Taux de participation à la Campagne annuelle Générosité de BMO 2013 – l'un des plus importants programmes du genre en Amérique du Nord. Plus de 39 000 de nos quelque 45 500 employés y ont contribué.

Plus de 18 000

Heures de bénévolat lors de la Journée de bénévolat de BMO, le 5 juin 2013. Plus de 6 000 employés ont participé à 463 projets en prêtant main-forte à 276 organismes de bienfaisance.

2 784

Employés de BMO ont participé aux Journées d'entraide entre septembre et décembre 2013, consacrant 8 685 heures à plus de 150 organismes membres de Centraide / United Way.



Les clés du succès

Grâce à un don de 1,25 million de dollars de BMO, les étudiants autochtones de l'Université Mount Royal, à Calgary, bénéficient d'un programme complet de bourses d'études et d'entretien et d'un programme de mentorat par des pairs.

LORSQUE KAREN INHSTERN a obtenu son diplôme du programme d'études pour Autochtones de l'Université Mount Royal, elle nous a écrit pour nous expliquer à quel point cette réalisation a changé sa vie (et nous a autorisés à publier ses propos) :

« J'aimerais profiter de l'occasion pour remercier la Banque de Montréal de m'avoir accordé une bourse du programme d'études pour Autochtones. J'en suis actuellement à ma première année à l'Université Mount Royal et je me suis inscrite au programme de baccalauréat en arts et histoire, qui commencera en septembre.

L'histoire m'a toujours fascinée, et j'aimerais plus que tout travailler dans les archives ou les musées. J'ai à cœur la conservation et la préservation des objets du passé dans l'intérêt des générations futures. Le métier d'archiviste m'attire notamment pour l'aspect du travail qui consiste à mettre des objets à la disposition des chercheurs et du public en général.

Je suis mère monoparentale de deux enfants et je travaille à temps plein; j'ai longtemps hésité à entreprendre des études postsecondaires en raison des coûts. Grâce à l'aide de la Banque de Montréal, j'ai pu me concentrer sur mes études. J'ai beaucoup aimé assister à mes cours et rencontrer les enseignants; j'ai aussi pris conscience des possibilités qui s'offrent sur le plan de l'éducation. Votre généreuse bourse me permet maintenant d'entrevoir avec optimisme mon parcours universitaire! Je viens tout juste de terminer mon premier semestre d'études, et je suis fière de dire que j'ai été inscrite au tableau d'honneur et que j'ai fait preuve d'une assiduité parfaite! Je suis enthousiaste quant à mon avenir et je suis impatiente d'obtenir mon diplôme en histoire.

Je suis particulièrement fière de l'exemple que je donne à mes enfants. Je veux qu'ils sachent qu'une éducation postsecondaire est un pas important vers l'indépendance et le bonheur. Encore une fois, merci de m'avoir offert cette merveilleuse occasion! »

Investir dans l'avenir

Grâce à un don de 1,25 million de dollars du Fonds de BMO Groupe financier destiné aux étudiants autochtones, l'Université Mount Royal a mis sur pied un programme de soutien financier et culturel pour les étudiants. Au cours des sept prochaines années, le programme servira à financer :

- 20 nouvelles bourses d'études et d'entretien chaque année, offrant ainsi un soutien essentiel aux étudiants inscrits au baccalauréat ainsi qu'à ceux inscrits au programme d'études pour Autochtones qui se préparent en vue de leur entrée à l'université.

- un programme unique de mentorat assuré par des étudiants autochtones de troisième et de quatrième année qui servent de guides et de modèles aux étudiants plus jeunes, dont plusieurs quittent leur foyer pour la première fois et doivent donc s'adapter à un milieu et à une culture différents des leurs.

Environ 3,5 % des étudiants de l'Université Mount Royal s'identifient comme Autochtones. La plupart d'entre eux proviennent de communautés de partout en Alberta et représentent ensemble approximativement 6 % de la population totale de la province. Le soutien de leur réussite est un prolongement naturel de l'engagement de BMO à contribuer à l'établissement de relations solides et à favoriser le développement économique au sein des communautés autochtones à l'échelle du Canada.

Une saine gouvernance

BMO Groupe financier s'emploie à maintenir les plus hautes normes d'éthique, de gestion responsable et de gouvernance efficace.

NOUS SOMMES FIERS de la façon dont nous exerçons nos activités et savons qu'il est essentiel d'adopter une conduite responsable pour assurer la durabilité et la viabilité de notre Banque. Nous adhérons rigoureusement aux principes d'une saine gouvernance : honnêteté, transparence et communication d'une information complète.

L'engagement de BMO à l'égard de la saine gouvernance repose sur ces principes de base, qui sont immuables. Cependant, nous savons que les pratiques de gouvernance doivent s'adapter à l'évolution de la conjoncture économique et de notre secteur d'activité. C'est pourquoi nous examinons, évaluons et modifions régulièrement nos pratiques de gouvernance afin qu'elles continuent de répondre à nos normes élevées et à celles de notre cadre d'exploitation, y compris la réglementation applicable aux banques et aux valeurs mobilières.



Notre conseil d'administration Surveillance indépendante

Le Conseil d'administration de BMO est d'avis que pour être efficace, il doit être indépendant de la direction. La nomination d'un président indépendant renforce cette distinction entre les fonctions, tout en offrant un point de contact direct entre les membres du Conseil d'administration et la haute direction de la Banque.

- BMO a adopté une série de Normes de détermination de l'indépendance des administrateurs basées sur la *Loi sur les banques (Canada)*, ainsi que sur les lignes directrices établies par la Bourse de New York et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières. Le Conseil applique ces normes à l'évaluation des relations personnelles et d'affaires et des autres liens entre les administrateurs et la Banque et ses sociétés affiliées.
- Tous les membres du Conseil d'administration de BMO autres que le chef de la direction sont indépendants et n'appartiennent pas au « groupe » de la Banque.
- Les réunions du Conseil et de ses comités incluent des séances à huis clos auxquelles seuls les administrateurs indépendants assistent.

Politique en matière de diversité

- Nous croyons que le Conseil d'administration de BMO doit être représentatif de l'évolution démographique des collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. La politique en matière de diversité du Conseil d'administration adoptée en 2012 nous aide à former un Conseil composé de personnes hautement qualifiées issues de divers milieux.
- La politique en matière de diversité du Conseil vise notamment à ce que les femmes comme les hommes représentent au moins un tiers des administrateurs indépendants membres du Conseil. Le Conseil actuel respecte ce critère.

Formation continue

- Nous nous donnons comme priorité de fournir aux administrateurs de BMO une information pertinente et à jour sur tous les aspects des activités de la Banque.
- Le Comité de gouvernance et de mise en candidature du Conseil veille à ce que les administrateurs reçoivent les communications, les documents d'apprentissage et les recommandations

de lecture du président du Conseil, des présidents des comités et du chef de la direction. Les sujets abordés dans ces documents touchent les problèmes de gouvernance, la rémunération des hauts dirigeants, la gestion des risques et l'évolution de la réglementation en matière de services bancaires et de valeurs mobilières.

- Le Comité de gouvernance et de mise en candidature, en partenariat avec L'Académie BMO Groupe financier, a également mis au point, à l'intention des administrateurs, un programme de formation en ligne incluant une application mobile pratique.

Planification stratégique et gestion du risque

- Le Conseil d'administration supervise le processus de planification stratégique de la Banque et examine chaque année un plan qui tient compte de l'environnement concurrentiel général, des occasions et des risques, ainsi que des nouvelles tendances. Il supervise ensuite la mise en œuvre du plan stratégique et évalue son efficacité.
- Le Conseil vérifie que les mécanismes d'atténuation du risque appropriés sont mis en place, analyse les activités de gestion du risque, et examine et approuve les politiques qui exigent le respect des exigences légales et réglementaires, ainsi que des exigences des politiques internes.
- En 2013, le Conseil d'administration a approuvé la nouvelle politique générale Gestion des risques liés aux activités criminelles, qui définit le cadre devant être appliqué dans l'ensemble de l'organisation et soutenant la prévention, la détection, la prise en charge et le signalement de toute activité criminelle présumée.



Mesures de conformité

Le respect des lois et des règlements est un élément essentiel de la performance

sociale de la Banque en tant qu'institution qui prône l'adoption d'un comportement juste – tant de son point de vue que du point de vue de ses différentes parties prenantes. Nous avons adopté des politiques et des processus à l'égard du respect des lois et de la réglementation dans tous les territoires où BMO, ses filiales ou ses sociétés affiliées exercent leurs activités.

Sécurité de l'information

- Les progrès technologiques, plus particulièrement le foisonnement des appareils comme les téléphones intelligents et les tablettes électroniques, ont engendré de nouvelles attentes concernant l'accès à l'information en temps réel. Il est essentiel que nous suivions l'évolution des besoins changeants de nos clients tout en assurant la confidentialité de leurs renseignements personnels.
- En restant à l'affût des menaces externes potentielles touchant la sécurité des données qui nous sont confiées, nous réduisons les risques.
- BMO offre de l'information sur le Web, des logiciels à télécharger gratuitement et des vidéos qui expliquent aux clients comment se protéger contre la fraude et le vol d'identité en ligne, et assurer la protection de leurs ordinateurs et autres appareils personnels.
- Les employés de BMO sont tenus de suivre une formation obligatoire sur la sécurité de l'information.

Protection des renseignements personnels

- BMO a mis en place des politiques et des procédures pour assurer la protection et le respect de la confidentialité des renseignements visant ses clients et ses employés.
- Nous tenons à ce que les dossiers, les données et les autres renseignements que nous détenons, créons, recueillons, utilisons et gérons soient exacts, complets et conservés de façon appropriée, quel qu'en soit le support.
- Notre politique publique en matière de protection des renseignements personnels – appelée le Code de

confidentialité de BMO au Canada et *Privacy Code* aux États-Unis – est facilement accessible sur notre site Web, tout comme l'information sur notre processus de résolution de différends.

Protection des dénonciateurs

- BMO a établi des procédures claires selon lesquelles les cadres supérieurs et les membres du personnel peuvent, de façon sécuritaire et anonyme, signaler toute situation de non-conformité potentielle au code de conduite et d'éthique de la Banque, les *Principes fondamentaux*.
- La protection des dénonciateurs permet également aux employés de faire part – de façon anonyme et sans crainte de représailles – de leurs préoccupations concernant les questions de comptabilité et d'audit.
- Grâce à cette tribune et en prenant au sérieux toutes les plaintes déposées, nous renforçons la culture d'éthique rigoureuse qui définit BMO depuis près de 200 ans.

Mesures anticorruption

- BMO appuie toutes les lois visant à lutter contre la corruption.
- Nos politiques indiquent clairement que les employés de la Banque ne doivent ni accepter ni offrir de pots-de-vin, ni prendre part à des actes de corruption. En outre, ils doivent signaler et, dans la mesure du possible, prévenir le trafic d'influence, la corruption ou toute autre faute commise par d'autres personnes.

Lutte contre le blanchiment d'argent

- BMO soutient pleinement les autorités judiciaires et réglementaires du monde entier dans leur lutte contre le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes.
- Nous ne ferons pas sciemment affaire avec des personnes ou des groupes qui essaient d'utiliser les services de BMO pour dissimuler des fonds ou des actifs acquis illégalement.
- BMO ne fera pas sciemment affaire avec des terroristes ou des groupes terroristes connus. ☹

Principes

fondamentaux :

Notre code de conduite et d'éthique

La préservation d'une culture de confiance et de bonne gouvernance repose principalement sur nos employés.

Chaque employé doit lire et suivre notre code de conduite, intitulé *Principes fondamentaux*, qui encadre les comportements à adopter et la prise de décisions éthiques, essentielles à nos activités.

Nos *Principes fondamentaux* exigent que les employés se posent trois questions fondamentales : Est-ce équitable? Est-ce juste? Est-ce permis par la loi? En nous posant systématiquement ces questions, nous faisons en sorte que l'honnêteté et l'intégrité, appuyées par des normes d'éthique bien définies, soient à la base de toutes nos activités.

Les *Principes fondamentaux* décrivent dans un langage simple les attentes à l'égard de tous les employés de BMO :

- agir de manière juste, honnête et éthique;
- respecter les droits d'autrui;
- respecter la lettre et l'esprit de la loi;
- protéger la confidentialité des renseignements personnels;
- éviter et régler les conflits d'intérêts;
- se conduire de façon convenable en tout temps;
- assumer ses responsabilités.

Réduire notre empreinte



Wayne Rankine et David Bulthuis, techniciens d'immeuble au Centre contact clientèle Meadowvale de BMO, à Mississauga, Ontario, qui a obtenu la certification LEED Or.

Environnement de travail

À l'échelle de l'organisation, les employés de BMO font la preuve que de multiples efforts individuels peuvent se transformer en un important engagement collectif à faire ce qu'il y a de mieux pour la planète.

« JE SUIS DEVENUE une ambassadrice de l'environnement de BMO, car j'ai une formation en sciences de l'environnement et en géologie, explique Jamie Paradis, coordonnatrice au sein de BMO Société d'assurance-vie. J'ai cru que ce serait une façon simple de donner au suivant et de transmettre certaines de mes connaissances à mes collègues. » Dans l'immeuble du centre-ville de Toronto où elle travaille, M^{me} Paradis a concentré ses efforts sur un aspect où, selon elle, ses compagnons de travail étaient en mesure de changer les choses.

« La réduction de notre consommation de papier constitue un énorme progrès, dit-elle. Nous imprimions beaucoup plus de documents que nous en avions réellement besoin. J'ai également travaillé en collaboration avec notre Service de courrier pour approvisionner l'ensemble de l'immeuble en papier recyclé – nous avons ainsi remplacé le papier qui ne contenait pas de matières recyclées et qui était aussi plus cher. »

En acceptant ce rôle de bénévole, M^{me} Paradis s'est jointe à plus de 100 ambassadeurs de l'environnement

à l'échelle de la Banque qui s'efforcent d'accroître la sensibilisation au respect de l'environnement et d'aider à mettre en œuvre les stratégies environnementales de BMO. Ces champions fournissent une rétroaction précieuse à l'équipe Durabilité environnementale et conformité tout en ciblant des occasions, petites et grandes, de réduire davantage l'empreinte écologique de BMO.

Carboneutralité

Depuis août 2010, BMO est carboneutre à l'égard de deux mesures clés qui

établissent son empreinte écologique : la consommation d'énergie dans les immeubles que nous occupons, et les déplacements du personnel à des fins professionnelles. Nous avons maintenu la carboneutralité en réduisant notre consommation d'énergie, notamment en modernisant l'éclairage et les systèmes de chauffage, ventilation et climatisation, en mettant en place des systèmes d'automatisation des immeubles et en remplaçant des véhicules de service de notre parc par des véhicules hybrides. Dans le cadre de la stratégie en trois points adoptée pour atteindre la carboneutralité, la Banque achète aussi de l'électricité provenant de sources renouvelables et des crédits compensatoires de carbone de haute qualité générés par des projets au Canada.

Initiatives en matière de transport

Dans la région du Grand Toronto, nous avons conclu un partenariat avec l'organisme Smart Commute pour faciliter le covoiturage parmi les employés qui travaillent à notre Centre informatique de Scarborough, à L'Académie et à notre Centre contact clientèle Meadowvale. BMO participe également à des campagnes encourageant l'utilisation de moyens de transport de rechange pour réduire le nombre de véhicules à un seul occupant. De plus, nous avons obtenu une remise sur les titres de transport en commun pour quelque 3 600 employés du Grand Toronto, soit près de 40 % de notre effectif local, et nous prenons part à un programme semblable à Vancouver.

Maintien des normes

Chaque année, un consultant indépendant effectue une vérification d'assurance raisonnable pour déterminer si BMO continue à satisfaire aux normes de calcul des émissions des gaz à effet de serre des domaines 1, 2 et 3. En 2013, nous avons fait faire un audit des systèmes d'éclairage dans nos succursales de détail canadiennes à la suite duquel nous planifions maintenant de remplacer tout l'affichage extérieur et l'éclairage intérieur par une technologie plus éconergétique.

BMO a été la première banque au Canada à obtenir la certification

ISO 14001 d'un tiers pour ses Systèmes de gestion de l'environnement – initialement en 2008, à notre immeuble du 55, rue Bloor Ouest à Toronto, puis deux ans plus tard à L'Académie. Pour maintenir cette certification, les deux installations sont soumises à des audits internes et externes annuels visant à confirmer que des programmes sont en place pour réduire ou éliminer les activités qui pourraient avoir une incidence négative sur l'environnement.

Récipiendaires du prix canadien Clean50

En 2013, nous avons été fiers d'apprendre que deux employés de BMO avaient obtenu le prix canadien Clean50, remis à 50 personnes et petites équipes qui ont le plus contribué à l'avancement du développement durable et du capitalisme propre.

Jim Johnston, directeur général, Durabilité environnementale et conformité, a été récompensé pour ses efforts visant à réduire les émissions produites par les bâtiments et l'infrastructure.

« De tous les postes que j'ai occupés au cours de mes 35 années au sein de BMO, mon poste actuel est le plus satisfaisant, affirme M. Johnston, dont l'équipe a remporté de nombreux prix du secteur relativement à la production de rapports sur les émissions de carbone et à la réduction des émissions. Le fait d'obtenir la reconnaissance de Clean50 est la cerise sur le gâteau. »

Ula Ubani, directrice générale, Questions environnementales, sociales et de gouvernance, est responsable de l'évaluation des questions de durabilité et de l'établissement de rapports en ce qui a trait à tous les composants non financiers de notre organisation, y compris la gouvernance, les normes de conduite, et les employés. « Il est gratifiant d'obtenir une reconnaissance, indique M^{me} Ubani, qui représente aussi BMO dans le cadre de l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement et de nombreux groupes de travail du secteur. Il faut cependant faire preuve d'humilité, car nous savons que la recherche d'améliorations en matière de durabilité est un travail constant. » ☺

2013 en chiffres



175

tonnes de déchets détournés des sites d'enfouissement grâce à notre programme d'élimination de matériel technologique



10 %

cible de réduction des émissions absolues à l'échelle de BMO (par rapport à l'année de référence 2012) avant l'exercice 2017

115 197

achats d'énergie renouvelable en MWh

7 085

tonnes de papier déchiqueté ou recyclé

38 %

proportion de véhicules hybrides éconergétiques du parc de véhicules de service de BMO

25 %

cible de réduction de notre consommation de papier (par rapport à l'année de référence 2011) avant la fin de l'exercice 2016

Nos clients

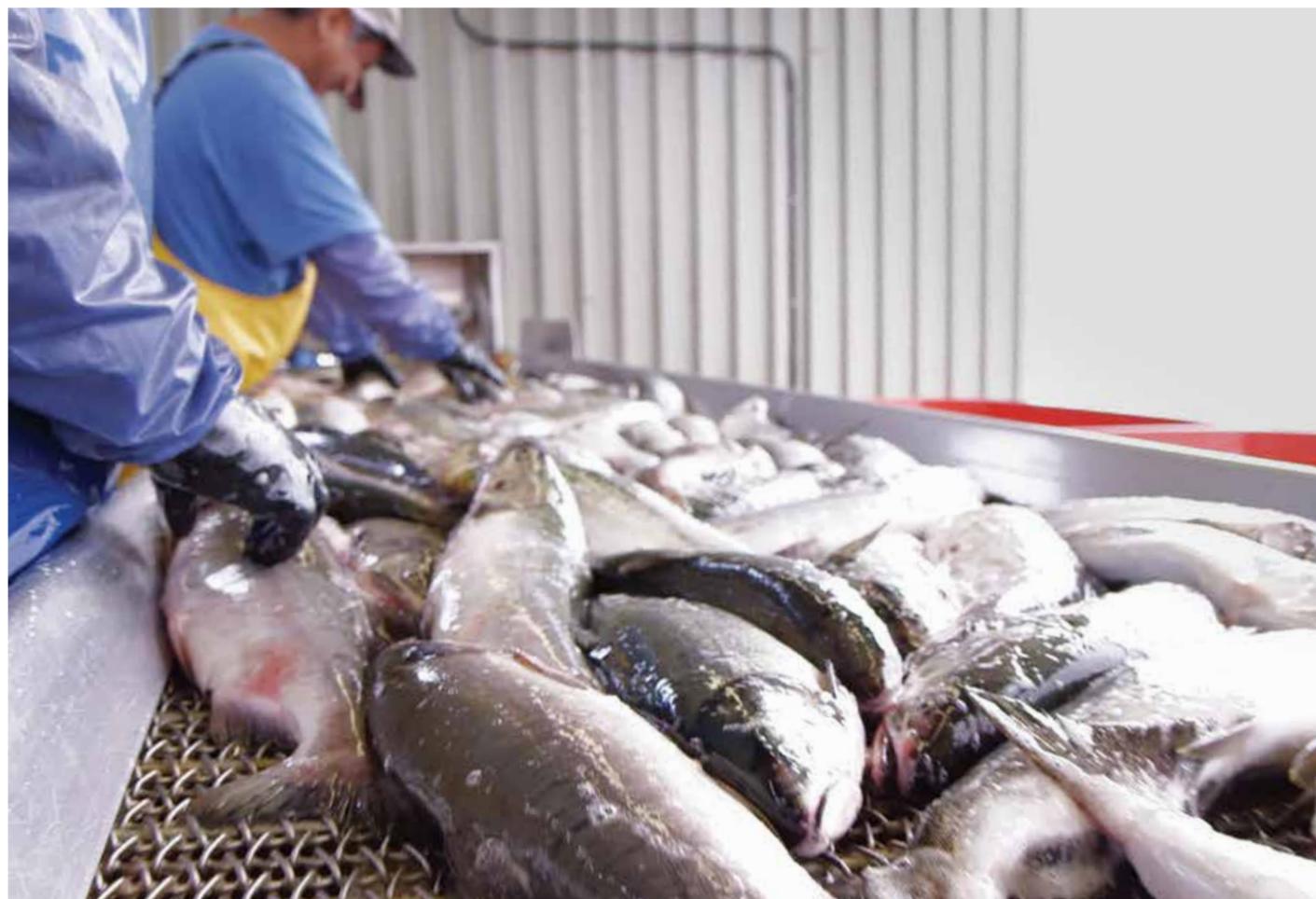
Bâtir l'avenir ensemble



Adam Manning, directeur – Comptes d'entreprise à BMO, collabore étroitement avec Jessica Chalk, chef de la direction de TrafficSoda, pour l'aider à atteindre ses objectifs d'affaires.

Une transformation fructueuse

Dans la partie canadienne du Nord-Ouest Pacifique, l'entrepreneuse Première Nation Lax Kw'alaams a fait renaître une usine de transformation du poisson – la plus récente initiative d'une ambitieuse campagne de développement économique.



SUR LA CÔTE NORD-OUEST de ce qui est aujourd'hui la Colombie-Britannique, les membres de la bande Lax Kw'alaams vivent de la pêche au saumon et de la récolte de ressources marines depuis plus de 10 000 ans. Toutefois, dans les années 1980, la seule usine locale de transformation du poisson a connu des difficultés financières et a pratiquement fermé ses portes. Il y a deux ans, le groupe responsable de la santé économique de la collectivité a conçu un plan pour relancer l'usine, dans le cadre d'une stratégie pluriannuelle couronnée de succès élaborée pour redynamiser l'économie régionale et créer des emplois dont on avait grandement besoin.

« Nous avons la vision, les connaissances, le matériel, le marché, la main-d'œuvre et les flottes de pêche, bref absolument tout le nécessaire, indique Wayne Drury, chef de la direction

et membre du conseil d'administration de Lax Kw'alaams Business Development Group. Mais il nous manquait une banque qui voulait s'associer à notre projet. Il faut déployer beaucoup d'efforts pour créer des emplois au sein d'une petite collectivité comme la nôtre. Nous avons besoin de soutien et c'est à ce moment-là que BMO est entré en scène. »

Grâce au financement de 13 millions de dollars octroyé par les Services bancaires aux Autochtones de BMO, le Groupe Lax Kw'alaams a pu agrandir et moderniser l'usine. L'installation de 40 000 pieds carrés a été terminée à temps pour la remontée du saumon rose de 2013, qui s'est révélée être la plus importante enregistrée à ce jour. Au plus fort de la saison, l'usine transformait quotidiennement plus de 200 000 livres de poisson.

Cette année, 15,5 millions de livres de poisson de fond seront

transformées et vendues sous la marque Coast Tsimshian Seafood, ce qui permettra de générer des revenus bruts de 35 à 40 millions de dollars et d'employer près de 200 travailleurs. Le succès de l'usine a donné un élan considérable à l'économie locale, puisque des personnes qui auraient autrement quitté la région pour trouver du travail y sont restées pour bâtir leur avenir.

Plus qu'une simple banque

La Première Nation Lax Kw'alaams est la deuxième bande de Colombie-Britannique par sa population de quelque 3 800 membres, dont près de 1 000 vivent dans la collectivité qui porte leur nom (aussi appelée Port Simpson). La bande a fait sa première grande incursion dans le secteur privé en 2007 en faisant l'achat d'une société de foresterie en faillite; cette initiative a contribué à la

revitalisation de l'industrie, dans une région durement touchée par une diminution de la demande mondiale. Aujourd'hui, les neuf entreprises du Groupe Lax Kw'alaams génèrent des revenus annuels de près de 200 millions de dollars et emploient quelque 450 personnes, dont plus de la moitié sont des membres des Premières Nations. En 2000, près de 900 membres de la communauté comptaient sur l'aide sociale tandis qu'à l'heure actuelle, moins de 100 d'entre eux y ont recours.

Selon Wayne Drury, qui est revenu vivre dans la collectivité il y a 15 ans après une longue carrière dans le secteur forestier, un développement économique profitable dépend d'une association avec des partenaires qui comprennent et partagent la même vision. Lorsque l'entreprise n'a pas obtenu le financement de sa banque de l'époque pour son projet d'usine de

transformation du poisson, M. Drury s'est tourné vers BMO, où il a trouvé le soutien qu'il recherchait. « Ça se résume à une question d'attitude, explique-t-il. BMO adopte une approche positive à l'égard des Premières Nations. »

La Banque s'occupe maintenant de presque tous les besoins de financement de la communauté, du financement du fonds de roulement de la société de foresterie au financement d'infrastructures pour une route revêtue menant au quai du traversier local – un lien de transport vital vers le port de Prince Rupert, situé à 38 kilomètres au sud. BMO a également contribué à l'établissement d'un nouveau programme de prêts à l'habitation dans les réserves qui sera lancé en 2014.

Cette relation fructueuse témoigne de l'engagement de longue date de la Banque à offrir des produits et des services adaptés aux priorités des clients

des Premières Nations. Mais il y a plus. « Tout repose sur les rapports humains », affirme Candace Dennis, directrice générale des Services bancaires aux Autochtones, Colombie-Britannique et Yukon. « Nous prenons le temps d'apprendre à connaître les communautés autochtones que nous servons, car chacune d'entre elles est unique, et a des besoins et des objectifs différents. »

Pour M. Drury, cette philosophie fait toute la différence : « BMO est bien plus qu'une banque – des liens personnels ont été créés et on sent l'engagement à l'égard du bien-être de notre communauté. »

« Les programmes de financement offerts par la Banque aux communautés autochtones sont sans égal, déclare Wayne Drury. Et BMO a à cœur le bien-être de notre communauté. »

Une vision claire

De la détection sécuritaire de mines antipersonnelles à la recherche géologique et marine, Clearpath Robotics se consacre à « automatiser les emplois les plus fastidieux, les plus salissants et les plus meurtriers ».

EN 2009, quatre étudiants en génie mécanique de l'Université de Waterloo se sont inscrits à un concours de conception de « véhicule terrestre intelligent » qui pourrait faciliter le déminage de champs de mines sans que quiconque doive y risquer sa vie. Cinq ans plus tard, l'entreprise en démarrage de ces jeunes entrepreneurs, Clearpath Robotics, est devenue un chef de file dans le domaine de la technologie. La société compte maintenant des clients des milieux industriels, académiques et gouvernementaux dans plus de 30 pays, dont la National Aeronautics and Space Administration, l'Agence spatiale canadienne, le Massachusetts Institute of Technology et la United States Navy.

« Ce qui est fascinant, c'est le nombre d'utilisations différentes que nos clients trouvent pour ce type de technologie, déclare Bryan Webb, chef de l'exploitation de l'entreprise située à Kitchener. C'est vraiment très révélateur. Une multitude de tâches peuvent être accomplies grâce à l'automatisation avancée, qu'un robot travaille aux côtés de l'homme ou qu'il soit utilisé dans un environnement

difficile comme une mine ou l'océan. »

Les véhicules robotisés de Clearpath sont utilisés dans les domaines de l'agriculture, de l'exploration géologique et de la recherche scientifique de terrain, partout où les conditions de travail présentent des risques pour la sécurité ou lorsque les tâches sont répétitives et fastidieuses. Bien que l'utilisation faite par bon nombre d'entreprises soit hautement spécialisée, M. Webb et ses partenaires sont catégoriques quant au potentiel à long terme des systèmes de robotique complexes : « Moyennant de légers changements technologiques, ces systèmes peuvent être utilisés dans des marchés beaucoup plus vastes. »

Miser sur les entrepreneurs

Les cofondateurs de Clearpath ont conclu leur première vente avant même d'avoir obtenu leur diplôme. Au début, l'entreprise parvenait à s'autofinancer en créant des systèmes de robotique personnalisés pour les chercheurs de l'Université de Waterloo et d'autres établissements d'enseignement. Bien vite, il a été clair que l'entreprise en plein essor avait besoin d'un partenaire

financier solide – et c'est à ce moment-là que BMO est entré en scène.

« BMO est la plus entrepreneuriale des banques auxquelles nous nous sommes adressés, déclare M. Webb. Lorsque nous nous sommes lancés en affaires, alors que nous n'avions aucun antécédent, BMO a été la seule organisation avec laquelle nous avons pu établir une relation, et c'est ce qui nous a permis de passer à la vitesse supérieure. »

Selon Adam Manning, directeur – Comptes d'entreprise, le potentiel de la jeune entreprise s'est révélé dès la première rencontre. « J'ai été impressionné par le potentiel de Clearpath et emballé à l'idée d'aider ses fondateurs à atteindre leurs objectifs d'affaires. La maturité, la vision et la confiance sereine des jeunes hommes m'ont rendu la tâche facile. »

Ce lien personnel qui s'est établi instantanément a été renforcé par l'expertise qu'Adam Manning a acquise en travaillant avec des entrepreneurs de la dynamique communauté technologique de Waterloo. « Adam possède des connaissances approfondies sur le secteur, affirme M. Webb. Cela nous

permet de nous entendre rapidement lorsque nous discutons de nouveaux concepts. Il comprend bien la place de la technologie dans le marché, ce qui est extrêmement important pour toute entreprise œuvrant dans le domaine. »

Des outils plus efficaces et plus sophistiqués

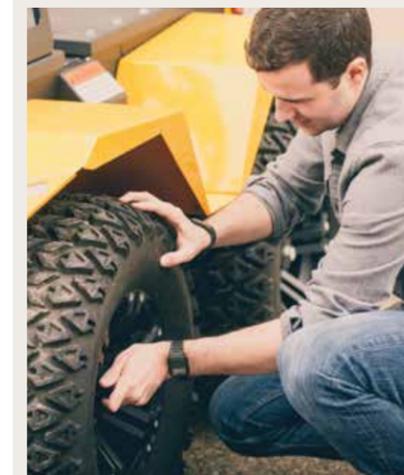
Grâce au financement de BMO, Clearpath a pu mettre en œuvre un plan d'expansion ambitieux, investir pour acquérir une plus grande expertise en ingénierie et tripler la superficie de ses installations de production. Puisque l'entreprise travaille sur de plus gros projets et explore de nouveaux marchés, son effectif est passé à 45 employés et devrait augmenter à 75 d'ici le début de 2015.

Cette croissance rapide s'explique par l'objectif global de Clearpath : créer des outils plus efficaces et plus sophistiqués pour aider les gens à atteindre leurs objectifs de façon sécuritaire et efficace. « L'avenir des systèmes de robotique est très prometteur, résume M. Webb. Nous bâtissons une équipe de calibre mondial en vue de saisir le plus grand nombre d'occasions possible. »

Clearpath a remporté de nombreux prix dans le secteur de la technologie robotique.



Pour un écosystème sain



La technologie primée de Clearpath est basée sur un logiciel ouvert, qui permet aux utilisateurs de personnaliser les solutions automatisées en fonction de leurs besoins uniques.

« Nous avons mis au point une plateforme qui constitue un point de départ pour les utilisateurs, explique Bryan Webb, chef de l'exploitation. Nous aimerions qu'un écosystème d'entreprises utilise notre technologie pour que chacune réalise sa propre vision. »

Afin d'encourager ce type de collaboration novatrice, Clearpath a lancé Partnerbot, un programme qui soutient les chercheurs du domaine de la robotique de partout dans le monde en leur fournissant de l'équipement et une expertise technique. Ce programme est axé sur une technologie assortie de volets environnementaux et humanitaires et offre un soutien financier dans les centaines de milliers de dollars pour la mise en œuvre d'initiatives telles que le contrôle à distance des émissions de méthane dangereuses provenant des sites d'enfouissement.

Aider les petites entreprises à grandir

Fenêtre ouverte sur l'avenir

Le chef de la direction de la société U.S. Architectural Glass and Metal située à Westmont, en Illinois, estime que pour développer une entreprise, il faut savoir établir des relations avec des gens capables de vous guider et, en retour, savoir faire sa part pour la société.

« J'ÉPROUVE UN SENTIMENT de grande satisfaction lorsque je vois un immeuble que j'ai contribué à construire, affirme Ernest Edwards. J'adore concrétiser la vision d'un architecte. »

En tant que propriétaire et chef de la direction de la U.S. Architectural Glass and Metal, M. Edwards a fourni des produits de vitrage et de revêtement métallique pour la construction de certains des plus importants points d'intérêt de la ville : l'Université de Chicago, le Rush University Medical Center, le pont de l'avenue Michigan et les gares ferroviaires de la Chicago Transit Authority. « Nous contribuons à façonner la nouvelle apparence de Chicago, dit-il. Et nous voulons faire la même chose dans d'autres villes, partout aux États-Unis. »

Cette vision entrepreneuriale stimule l'homme d'affaires natif de Chicago depuis ses débuts dans le secteur de la vitrerie, il y a près de 30 ans, alors qu'il étudiait en administration des affaires. Il a fondé sa propre société en 2000, axant d'abord ses activités sur la vitrerie résidentielle et commerciale. Aujourd'hui, la U.S. Architectural Glass and Metal prend part à des projets publics, institutionnels et privés de

grande envergure, emploie plus de 100 personnes et génère des revenus annuels d'environ 15 millions de dollars.

« Les petites entreprises comme la nôtre forment la pierre angulaire de l'économie américaine, indique M. Edwards, qui a fait l'acquisition d'une deuxième entreprise en 2010, la Glass & Mirror America, pour servir les particuliers et les entreprises. Ce qui compte, c'est l'ardeur au travail, la détermination et l'ouverture aux nouvelles idées. De plus, le moment choisi était propice. Au milieu des années 1980, j'avais une idée de ce que la technologie pourrait apporter à mon entreprise. J'ai pu la faire grandir et, depuis, je continue sur cette lancée. »

Des systèmes de soutien essentiels
M. Edwards considère que le soutien qu'il a reçu dans sa vie a contribué grandement à son succès : « Jeune, j'ai eu la chance de côtoyer des hommes bons qui m'ont aidé à devenir la personne que je suis, et qui m'ont protégé des pièges dans lesquels peuvent tomber les jeunes. Aujourd'hui, en tant que chef d'entreprise et père de quatre enfants, je tiens à faire ma part pour la collectivité à la hauteur de ce qui m'a été donné. »



Depuis plusieurs années, M. Edwards entraîne des équipes juniors de basketball de l'Amateur Athletic Union, qui offre aux jeunes sportifs la chance de participer à des compétitions de niveau national tout en leur donnant la possibilité de continuer leurs études. « Ces jeunes jouent au basketball, dit-il, et bénéficient en plus d'un bon encadrement et côtoient des modèles masculins positifs. Certains d'entre eux ont même pu poursuivre des études postsecondaires grâce à des bourses d'athlétisme. »

Cette conviction de la valeur des relations se traduit dans tous les aspects de la vie, fort occupée, de M. Edwards. Il siège notamment au conseil du Chicago Minority Business Development Council

Inc., commandité par des entreprises du Fortune 500 désireuses d'établir des liens avec des fournisseurs issus de la diversité. « Je défends les intérêts de propriétaires d'entreprise provenant des minorités, explique-t-il, et je communique notre point de vue aux sociétés. »

Miser sur les relations d'affaires et bancaires

L'entrepreneur étend sans cesse son réseau de différentes façons, par exemple en participant à des programmes de formation destinés aux cadres et à des missions commerciales en Chine. « J'ai développé des relations privilégiées et durables avec des personnes qui partagent ma vision », explique M. Edwards. Parmi ces précieux alliés se retrouvent les

représentants des Services aux entreprises de BMO Harris Bank. « D'autres banques ont témoigné leur intérêt envers mon entreprise, mais ma relation avec BMO Harris est plus étroite. La Banque met tout en œuvre pour travailler avec les propriétaires de petites entreprises et comprendre nos besoins. »

Ces sentiments sont partagés par Calvin Toone, vice-président – Services aux entreprises, BMO Harris, à Chicago : « C'est un plaisir de travailler avec Ernest. Il œuvre dans un secteur stimulant qui affiche un excellent potentiel de croissance, et son entreprise est bien diversifiée. À mesure que l'entreprise prendra de l'expansion, nous serons en mesure de lui proposer des produits plus complexes adaptés à ses besoins. »

M. Edwards explore maintenant les marchés à l'extérieur de Chicago et envisage également de potentielles acquisitions, confiant qu'il bénéficie du soutien de son équipe de conseillers bancaires. « Je me réjouis de cette relation de longue date, explique-t-il. De nouvelles portes s'ouvrent et j'entrevois de nombreuses occasions de croissance et d'expansion. »

Selon Ernest Edwards, originaire de Chicago, il est important d'être impliqué dans la vie de sa ville, et il en a tenu compte dans le choix de sa banque : « À BMO Harris, on sent l'esprit d'engagement communautaire. »

Du rêve à
la réalité

Une maison bien à soi

Grâce à l'aide de son réseau de soutien, dont fait partie BMO Harris Bank, une femme de Chicago a reçu la subvention à la mise de fonds dont elle avait besoin pour enfin acheter sa première maison.

DENICE JOHNSON SAIT ce qu'il faut pour réaliser un rêve. Après des dizaines d'années sur le marché du travail, elle regrettait toujours de ne pas avoir poursuivi ses études. En 2011, elle s'est donc inscrite à l'Université de Phoenix en vue d'obtenir un grade d'associé. Ce retour aux études signifiait qu'elle allait devoir combiner deux emplois et parcourir 125 kilomètres chaque jour, en plus d'effectuer des travaux scolaires. Qu'à cela ne tienne : M^{me} Johnson a persévéré et à l'âge de 53 ans, elle a finalement obtenu son grade d'associé en administration des affaires, ce dont elle est très fière.

« Reprendre mes études a toujours été sur ma liste de choses à accomplir, affirme-t-elle. Maintenant que c'est chose faite, j'ai décidé que j'allais également m'inscrire au baccalauréat. »

Acheter une maison était une autre priorité qui figurait sur la liste de M^{me} Johnson. Locataire pendant plus de 25 ans, elle a toujours pensé que son rêve de posséder une propriété bien à elle était hors de portée. Cependant, le fait d'atteindre ses objectifs en matière d'études lui a permis d'acquérir un tout nouveau sentiment de confiance à

l'égard d'autres aspects de sa vie. C'est ainsi qu'en décembre 2013, grâce à l'aide d'un réseau d'amis et de conseillers, elle a pu acheter sa première maison : un joli bungalow de briques situé en banlieue, à Calumet City. Il y a une serre dans la cour, et beaucoup d'espace pour son chien bien-aimé, un bichon croisé caniche nommé Chauncey.

Établir des liens

La réalisation du rêve de M^{me} Johnson a nécessité une longue série de démarches administratives. Mais ce sont les liens essentiels entre les personnes qui connaissaient le processus et qui étaient prêtes à faire avancer les choses qui importaient le plus.

Tout a commencé lors d'un dîner, lorsque M^{me} Johnson a fait part de ses aspirations à son amie Tonya Cody-Robinson, qui travaille pour un organisme sans but lucratif de Chicago. Désireuse de lui apporter son aide, M^{me} Cody-Robinson a mis en contact M^{me} Johnson avec Loretta Minor de BMO Harris Bank qui, dans le cadre de ses fonctions de vice-présidente et directrice principale - Relations d'affaires, Accès au crédit des collectivités,



collabore avec des organismes locaux afin de permettre à un plus grand nombre de gens d'accéder à la propriété.

« Denice a communiqué avec moi et m'a demandé si l'un de nos programmes pourrait l'aider », se souvient M^{me} Minor. Nous avons rapidement trouvé une solution : le programme *Downpayment Plus*, lequel offre des subventions non remboursables par l'intermédiaire de la Federal Home Loan Bank de Chicago pour aider les acheteurs admissibles à effectuer une mise de fonds et à régler les frais de clôture.

Admissible à la subvention maximale de 8 000 \$, M^{me} Johnson s'est ensuite entretenue avec Tina Hobbs, spécialiste

en matière de prêt abordable au sein de BMO, qui a traité la demande de prêt hypothécaire officielle. À partir de ce moment, il ne restait plus qu'à trouver la bonne maison, ce qui, dans le cas de M^{me} Johnson, a été remarquablement simple : elle a eu le coup de foudre pour la deuxième propriété qu'elle a vue. Quelques semaines plus tard, Chauncey et elle emménageaient, avec l'aide de son fiancé Bruce.

Une équipe de rêve

Faire l'achat d'une propriété peut être stressant; pour M^{me} Johnson, qui achetait sa toute première maison, l'expérience a été éprouvante par

moments. « Il m'est arrivé d'être en larmes, se souvient-elle, mais Tina me donnait un mouchoir et me disait de ne pas abandonner. C'est ce que j'ai fait. »

Elle attribue tout le mérite de la réalisation de son projet à son « équipe de rêve » composée d'amis, de conseillers bancaires et d'autres consultants – y compris l'avocat du vendeur et son courtier immobilier. Toutefois, M^{me} Minor affirme que la reconnaissance est mutuelle : « Nous travaillons souvent avec des personnes qui n'ont pas toujours eu une vie facile. Il peut y avoir beaucoup de défis à surmonter, mais les fins heureuses nous donnent la force de continuer. Il est très gratifiant

de savoir que nous contribuons d'une certaine façon à changer la vie de quelqu'un. »

M^{me} Johnson conserve dans son téléphone cellulaire une photo de sa nouvelle maison avec l'écriteau « Vendu » dressé sur la pelouse, pour se rappeler qu'elle lui appartient bel et bien : « Si vous avez le soutien de gens exceptionnels, vous pourrez réaliser vos rêves. »

Denice Johnson est très satisfaite de sa nouvelle maison.

Des projets plein la tête

La Ferme St-Ours, le plus grand producteur d'œufs biologiques au Québec, crée une croissance durable grâce à l'innovation, à la diversification et au développement de communautés au-delà de l'exploitation agricole.

EN 2010, la médaille d'or de l'Ordre national du mérite agricole, la distinction la plus importante au Québec soulignant une gestion agricole exceptionnelle, a été décernée pour la première fois à un producteur biologique. Il s'agissait de la plus récente récompense remise à la Ferme St-Ours, une entreprise familiale novatrice qui a produit sa première douzaine d'œufs en 1993 – et qui n'a cessé de croître depuis.

La Ferme St-Ours est détenue conjointement par l'héritière de la sixième génération Martine Bourgeois, son mari et homologue agronome Serge Lefebvre, ainsi que sa sœur Chantal, comptable agréée. Lorsqu'ils ont pris la relève du domaine familial situé aux abords de la rivière Richelieu, à environ une heure de voiture au nord-est de Montréal, l'établissement était une ferme laitière. « Lorsque nous nous sommes lancés dans la production d'œufs, nous avons pratiquement démarré une nouvelle entreprise », affirme M. Lefebvre, qui, en tant que président, est responsable des activités quotidiennes de l'entreprise.

Croissance interne

Le trio a commencé par transformer une vieille étable à vaches laitières

qui servirait à abriter 20 000 poules. Aujourd'hui, la Ferme St-Ours possède plus de 140 000 poules et a étendu ses activités dans quatre autres établissements. Dès le départ, l'entreprise a fait preuve d'un esprit novateur en produisant les premiers œufs oméga-3 au Québec en 1994. « L'innovation fait tout simplement partie de ce que nous sommes, explique M. Lefebvre. Nous aimons les défis et nous sommes toujours à la recherche d'occasions de développer nos affaires. »

L'une de ces occasions s'est révélée par la demande grandissante de produits biologiques. En 1999, la Ferme St-Ours a élevé une petite bande de poules en utilisant des méthodes biologiques; cette expérience couronnée de succès a mené ses propriétaires à faire l'acquisition de deux propriétés à proximité sous la bannière de la Ferme des Patriotes, qui est maintenant le chef de file au Canada en matière de production d'œufs biologiques.

Bien que l'entreprise continue de produire des œufs en utilisant des méthodes traditionnelles, elle demeure en constante évolution et a pour objectif de devenir un établissement réparti à



« Nous voulons offrir des aliments de la meilleure qualité possible, explique Serge Lefebvre. C'est un moyen de faire notre part pour les gens, la collectivité et les autres producteurs. »



parts égales entre la production biologique et l'élevage de poules en liberté ou en cages enrichies – un reflet des priorités changeantes des consommateurs, mais également des convictions personnelles des propriétaires. « Nous avons toujours déployé beaucoup d'efforts quant à la gestion de l'environnement, dit M. Lefebvre. Nous avons à cœur le bien-être des animaux et en prenant soin de la terre, nous montrons le bon exemple à nos enfants et aux générations futures. »

Partenaires en matière d'innovation

En plus des œufs biologiques, des œufs de poules en liberté et des œufs oméga-3, la Ferme St-Ours produit sa propre moulée biologique, ainsi que du maïs, du soya, du blé et de l'huile de tournesol biologiques et des produits de l'érable, y compris des bonbons, du sirop, du beurre et même de la vinaigrette. « Dès le début, nous avons cru en la commercialisation de nos propres

produits de créneau », affirme M. Lefebvre.

Ce dynamisme entrepreneurial a mené la Ferme St-Ours à BMO. La Banque a contribué au financement de l'achat d'un autre site de production en 1996 et depuis ce temps, la relation s'est resserrée. « Le fait d'avoir accès à du crédit est très important pour notre entreprise, explique M. Lefebvre. Et grâce aux différentes options offertes par BMO, nous pouvons travailler très rapidement, effectuer une transaction, puis l'examiner avec un conseiller bancaire. Cette collaboration requiert une grande confiance mutuelle. »

Jean Sylvestre, vice-président au sein des Services bancaires aux entreprises, fait écho aux sentiments de son client : « Notre relation est basée sur un échange de connaissances relatives au marché et au secteur. Il est inspirant de travailler avec les gens innovateurs de la Ferme St-Ours et de tracer avec eux la voie vers l'avenir. »

Bâtir une communauté

L'expertise de la Banque dans le secteur contribue à renforcer davantage la relation. « BMO est très impliqué dans le marché agricole, tant dans ce qui a trait à la ferme qu'à l'agroentreprise, affirme M. Lefebvre. La Banque est donc également partenaire d'autres groupes avec lesquels nous faisons affaire. »

L'établissement de liens au sein de la communauté agricole élargie a contribué à la réussite de la Ferme St-Ours. M. Lefebvre siège au conseil des Producteurs d'œufs du Canada, un organisme sans but lucratif qui gère l'approvisionnement et coordonne le marketing dans un secteur dont la contribution à l'économie se chiffre à 1,4 milliard de dollars. De plus, il œuvre dans différentes organisations qui s'intéressent à une foule de sujets allant des normes de l'agriculture biologique à la négociation avec l'Organisation mondiale du commerce au nom des producteurs d'œufs du Québec. « Je suis une personne qui

aime travailler et échanger avec tout le monde, dit-il. C'est un moyen de donner au suivant. »

Cet esprit se traduit dans la structure de gestion unique de la Ferme St-Ours. Chacune des cinq propriétés est gérée par un directeur qui jouit d'une grande autonomie. « Nous déléguons beaucoup de responsabilités, dit M. Lefebvre en examinant les plans de quatre nouveaux poulaillers qui seront consacrés à la production d'œufs biologiques. Cela fait en sorte que les gens sont très dévoués, car ils ont le sentiment qu'il s'agit de leur propre exploitation agricole. Cette façon de procéder est valable dans tous les secteurs – nous veillons à ce que les membres clés de notre équipe se sentent à l'aise et aiment ce qu'ils font. C'est ce qui nous permet de demeurer concurrentiels. »

Des priorités emballantes

Volm Companies, une entreprise du Wisconsin, trouve de nouveaux marchés pour ses produits d'emballage alimentaire, tout en développant des solutions plus écologiques et en renforçant l'esprit communautaire au cœur des États-Unis.



De gauche à droite : John Bandsma, Jen Auner et Michael Hunter II, vice-président, Fabrication et opérations, à l'usine de produits d'emballage Volm, à Antigo, au Wisconsin.

AU DÉBUT DES ANNÉES 1950, dans la petite localité de Bryant, au Wisconsin, Gerald Volm repère une occasion d'étendre les activités de son entreprise naissante de fournitures agricoles : la vente de toile de jute aux cultivateurs de pommes de terre locaux. Cette modeste démarche marque le début d'une remarquable histoire de travail acharné, d'esprit d'entreprise et d'ingéniosité qui dure depuis 60 ans. Aujourd'hui, Volm Companies est l'un des principaux producteurs et distributeurs de matériaux d'emballage de l'industrie alimentaire, et compte des établissements partout en Amérique du Nord et aussi loin qu'aux Pays-Bas.

L'activité principale de Volm consiste à fournir les sacs-filets utilisés par des marques bien connues telles que Dole, Sunkist et Géant Vert, ainsi que l'équipement exclusif nécessaire à l'emballage de pommes de terre, d'oignons, d'agrumes et d'autres fruits et légumes frais. L'entreprise a également étendu les applications novatrices de ses produits au-delà de l'industrie alimentaire – en

fournissant, par exemple, des filets de plastique conçus pour contrôler l'érosion du sol, et des toiles à ombrer pour protéger les gens et les cultures du soleil.

Un virage vert

En 2010, cette capacité d'innovation a amené Volm à lancer une nouvelle technologie d'emballage « éco-intelligente » appelée Ultratech – un filet qui est plus léger et plus robuste que l'emballage alimentaire traditionnel, mais qui est composé de 30 % de moins de plastique. En réduisant le volume et le coût du matériau sans pour autant compromettre la qualité, l'entreprise a pris une longueur d'avance considérable par rapport à ses concurrents; des clients prestigieux ont en effet adopté rapidement l'emballage plus abordable et plus durable sur le plan environnemental.

« Nous sommes toujours à la recherche de solutions qui nous permettent d'être de meilleurs alliés pour la Terre, explique John Bandsma, chef des finances et chef de l'exploitation chez Volm. Nous

voulons offrir des emballages qui conviennent à notre clientèle et qui sont bons pour la planète. »

En plus de contribuer à la réduction d'émissions d'hydrocarbures, l'Ultratech offre d'autres avantages écologiques moins évidents. Par exemple, le fait de pouvoir empiler plus de sacs par palette permet de réduire de moitié les besoins d'espace d'entreposage. Cela a aussi une incidence sur la consommation d'essence, puisque Volm a réduit de quelque 30 % l'utilisation de ses camions. En revanche, la création de ce nouveau produit a nécessité un investissement si important, au chapitre du développement et de l'équipement de fabrication, que ce projet avait presque tout d'un lancement de nouvelle entreprise – et c'est à ce moment que BMO Harris Bank a joué un rôle de soutien clé.

Des conseillers d'un grand soutien

En 2009, lorsque John Bandsma est arrivé chez Volm du secteur de l'automobile, l'entreprise avait recours aux services bancaires de Marshall & Ilsley

(M&I) depuis de nombreuses années.

« J'ai très vite compris pourquoi, se souvient M. Bandsma. Tout reposait sur les relations établies, et rien n'a changé lorsque M&I est devenue BMO Harris Bank. Les conseillers de la Banque comprennent bien notre société – ce que nous faisons, pourquoi nous le faisons et comment nous le faisons. Au cours des vingt dernières années, la Banque a été un précieux partenaire qui nous a accompagnés à chaque étape importante de notre développement, en accordant son concours financier aux entreprises en participation que nous avons formées au pays et à l'étranger et en finançant notre expansion en Idaho, de même qu'en nous guidant dans un processus de fusion d'entreprises et en nous aidant à faire l'acquisition de l'entreprise d'emballage Columbia dans l'État de Washington » affirme le PDG, Alan Mueller.

L'équipe de BMO Harris partage également ce sentiment : « L'intégrité dont fait preuve Volm ainsi que sa façon de mettre l'accent sur les

relations personnelles rendent notre collaboration très plaisante, déclare Jen Auner, vice-présidente – Services bancaires aux entreprises. Ce sont des personnes formidables avec qui travailler, et la société fait partie de nos clients les plus novateurs. Volm se consacre à son expansion en vue de répondre aux besoins des clients, ce qui signifie qu'elle doit investir dans la nouvelle technologie, dans l'élaboration de gammes de produits et dans l'établissement de partenariats stratégiques pour élargir ses horizons à l'échelle internationale. En même temps, la société joue un rôle crucial dans l'économie locale en offrant des centaines d'emplois dans le secteur manufacturier – et en faisant sa part pour la collectivité. »

Volm demeure une entreprise profondément ancrée dans la petite ville qui l'a vue naître. Bien que la société compte des clients sur l'ensemble du continent et à l'étranger, son siège social est situé à Antigo, Wisconsin (population de 8 000 habitants), à

environ trois heures de route au nord-ouest de Milwaukee. En plus d'être un employeur local de premier plan, Volm a apporté bon nombre d'autres contributions à la collectivité, y compris un centre anticancéreux, un théâtre dans l'école secondaire locale et un programme de bourses d'études destiné aux étudiants qui envisagent d'aller à l'université.

« Nous nous devons d'être une entreprise socialement responsable et d'être considérés comme des leaders dans la collectivité, affirme M. Bandsma. Depuis maintenant plus de 60 ans, la famille Volm contribue au bien-être de la ville dont son entreprise fait partie. La famille témoigne également d'un engagement envers les employés : elle fait se sentir tous ceux qui travaillent ici comme faisant partie de la famille. Et, à leur tour, les employés agissent comme s'ils étaient aussi propriétaires de l'entreprise : chacun prend ses responsabilités à cœur. »

Tisser des liens
avec les entrepreneurs

La saveur du succès

Initialement une modeste entreprise familiale dans la ville multiculturelle de Toronto, Surati Sweet Mart fabrique et distribue aujourd'hui des sucreries et des collations indiennes à une clientèle mondiale – et ses horizons ne cessent de s'élargir.

HAREN SHETH SAIT ce que signifie « partir de zéro ». Lorsque sa famille s'est enfuie d'Ouganda en 1972, après que le dictateur Idi Amin a expulsé tous les citoyens de descendance sud-asiatique, le père de M. Sheth a été forcé d'abandonner l'entreprise du secteur alimentaire qu'il avait mis plus de trente ans à bâtir. Après quelques années passées en Inde, la famille Sheth est venue s'établir au Canada en 1980, où elle n'a pas tardé à fonder une nouvelle entreprise de préparation de sucreries et de collations pour les communautés indiennes et pakistanaïses grandissantes de Toronto.

Au début, Surati Sweet Mart offrait environ une douzaine de produits seulement et n'avait aucun fonds de roulement. M. Sheth, son père Maganlal et son frère aîné Mansukh ont travaillé de longues journées sans être payés. Mais rapidement, l'entreprise a commencé à croître, à l'image de la population sud-asiatique de cette ville qui attire des immigrants de partout au monde.

Aujourd'hui, Surati est un des principaux fournisseurs de collations, de produits de boulangerie-pâtisserie, de confiseries et d'autres aliments de spécialité indiens, produisant et

distribuant quelque 400 produits. Environ 60 personnes travaillent dans les bureaux et l'usine de Toronto. Cent vingt autres employés travaillent à l'unité de fabrication en Inde – abritant également une filiale qui produit des condiments – alors que la division de distribution des États-Unis emploie 10 personnes.

« Nous sommes très reconnaissants de la contribution de notre personnel à l'entreprise, affirme M. Sheth, chef de la direction de Surati. C'est un réel plaisir pour nous de travailler aux côtés de gens qui comprennent nos objectifs d'affaires et qui veulent nous aider à faire croître l'entreprise. »

Au service l'un de l'autre

Le tout premier lien entre Surati et BMO s'est créé lorsque M. Sheth s'est adressé à la Banque pour refinancer son prêt hypothécaire personnel. À l'époque, il ne cherchait pas à prendre de nouvelles dispositions pour son entreprise, mais sa vision des choses a vite changé quand il a fait la connaissance de Kim Lee, directeur – Comptes d'entreprise.

« Kim m'a dit que son engagement personnel serait sans égal, se souvient M. Sheth. Il m'a également affirmé qu'il



déployerait sans relâche les efforts nécessaires pour que nos besoins soient comblés. De plus, j'ai constaté qu'il réfléchissait déjà à notre croissance future. Nous avons donc changé de banque pour BMO – et nous ne l'avons jamais regretté. »

Pour la Banque, les entreprises comme Surati incarnent l'esprit d'entreprise qui fait du multiculturalisme un facteur de croissance économique. « Dans la région du Grand Toronto, notre importante communauté d'immigrants présente un nombre impressionnant d'excellentes occasions, indique M. Lee, dont la famille a quitté la Chine pour venir s'établir au Canada. Dans le cas de Surati, puisque

tout le monde doit manger, il s'agit d'une bonne affaire. Qui plus est, ce sont de bonnes personnes et elles apprécient les efforts déployés par la Banque pour établir des liens avec les différentes communautés. »

BMO fournit le financement et offre des conseils à l'entreprise alors que cette dernière étend ses activités aux États-Unis par l'intermédiaire de nouveaux partenariats avec des distributeurs. Par la même occasion, l'équipe des Services bancaires aux entreprises aide Surati à trouver des moyens de réduire ses dépenses et d'augmenter son fonds de roulement. « Le fait de collaborer avec une banque de renom nous permet de travailler avec des

fournisseurs en toute confiance et de négocier des ententes plus avantageuses, affirme M. Sheth. Un simple coup de fil suffit pour joindre M. Lee et il vient régulièrement nous voir pour nous guider quant à la façon de structurer l'aspect financier de notre entreprise en vue de répondre à nos besoins futurs. »

Alors qu'une troisième génération s'engage dans l'entreprise, Surati commence à explorer d'autres marchés et à développer de nouveaux produits pour répondre aux goûts changeants des consommateurs. Il y aura très certainement d'autres défis à relever, mais aucun ne parviendra à décourager cette famille, qui a vécu tant de changements en sept décennies de travail d'équipe. Selon

M. Sheth, la clé de la résilience de son entreprise ne réside pas dans la qualité de la production ni dans son savoir-faire en matière de commercialisation, mais dans les relations qu'elle tisse avec les gens. « Bon nombre de nos employés font partie de l'équipe depuis 15 ou 20 ans, dit-il. Nous voulons nous assurer que tout le monde vit une expérience positive – y compris nos partenaires financiers. Nous croyons qu'il faut être au service l'un de l'autre. »

La plupart des produits de Surati sont préparés au Canada, mais l'entreprise vend aussi d'autres marques, dont Shalini, importée de l'Inde.

Un partenaire de choix

En tant que chef de la direction de TrafficSoda, Jessica Chalk aide d'autres sociétés à mieux communiquer avec leurs clients et leur montre en quoi le développement d'une communauté est la clé de la réussite d'une entreprise en démarrage.

« LES CONSOMMATEURS EN LIGNE sont submergés de renseignements, mais sont à la recherche de clarté et de résultats concrets. Pour cette raison, les entreprises ont de la difficulté à trouver des clients et à établir une relation avec ces derniers de façon à conclure plus de ventes. »

En posant ce diagnostic bref sur un important défi commercial, Jessica Chalk, entrepreneure canadienne du secteur de la technologie, met en lumière une vérité fondamentale au sujet de l'économie numérique : aujourd'hui plus que jamais, la réussite d'une entreprise dépend de sa capacité à communiquer avec sa clientèle. Cette réflexion est certainement à la base des solutions novatrices proposées par TrafficSoda, la société qu'elle a lancée en 2013 pour aider les entreprises à augmenter l'achalandage sur leurs sites Web.

En collaboration avec Rob Farnham, cofondateur et expert en stratégies de trafic Web, M^{me} Chalk a saisi l'occasion de se servir d'approches hautement personnalisées conçues pour des clients précis pour créer un système pouvant être aisément adapté aux

besoins d'un large éventail d'entreprises. Après avoir obtenu un financement auprès de deux investisseurs providentiels, TrafficSoda a rapidement développé une technologie unique qu'elle a commencé à offrir à des entreprises dans un marché très réceptif. « Notre vision consiste à aider les entreprises à repérer des clients parmi les utilisateurs de milliers de circuits et à les fidéliser », déclare M^{me} Chalk.

Un potentiel prometteur

Le lancement de sa propre société de génie logiciel n'est que le plus récent accomplissement de cette femme, dont l'esprit d'entrepreneuriat s'est manifesté au début de l'adolescence. Découvrant par elle-même comment lancer une entreprise, elle a relevé avec joie tous les défis qui se sont présentés à elle.

Cette première expérience a renforcé la conviction de M^{me} Chalk relativement à l'importance de créer des liens avec des gens tout aussi motivés que soi, qui peuvent agir comme mentors, nous éclairer ou donner des conseils. « Il faut une communauté pour aider un entrepreneur à prospérer,

explique-t-elle. S'entourer des bonnes personnes est absolument indispensable, particulièrement au tout début. »

Un événement de réseautage du secteur technologique a permis à M^{me} Chalk d'établir un lien essentiel au lancement de TrafficSoda : elle y a fait la rencontre d'Adam Manning, directeur - Comptes d'entreprise à BMO, qui se consacre aux besoins des entreprises en démarrage en matière de services bancaires et de crédit. « Dès ma première rencontre avec M^{me} Chalk, j'ai constaté qu'elle possédait toutes les qualités entrepreneuriales essentielles, se souvient Adam Manning. Elle était extrêmement motivée, brillante et charismatique, et elle a su présenter sa proposition de valeur rapidement et de façon concise,

ce qui est essentiel au succès d'une entreprise en démarrage. »

Pour sa part, M^{me} Chalk a trouvé ce qu'elle cherchait pour sa première relation bancaire commerciale : « J'avais besoin de l'aide de quelqu'un qui comprendrait bien en quoi consistent nos activités et c'est exactement le cas d'Adam – je n'ai pas eu à tout lui expliquer. De plus, je n'ai jamais senti qu'Adam ni les autres membres du personnel de BMO me traitaient différemment parce que je suis une femme, que je suis jeune ou que j'en suis à mes débuts. Ils voient mon entreprise pour ce qu'elle est et pour son potentiel. »

Un sentiment d'appartenance

La collaboration avec BMO a aussi permis d'étendre le réseau de relations

mutuellement bénéfiques essentiel aux entreprises comme TrafficSoda – et à la nouvelle économie numérique qu'elles essaient de définir. « En plus de gérer notre financement, Adam accomplit un travail incroyable en ce qui concerne le développement des relations dont nous avons besoin et l'amélioration de nos processus financiers », affirme M^{me} Chalk.

Cet établissement de relations professionnelles est particulièrement important pour une entrepreneure qui tente de faire ses preuves dans un secteur encore dominé par les hommes. Dans ce même ordre d'idées, M^{me} Chalk apporte son soutien à d'autres femmes qui poursuivent une carrière dans le domaine en participant à diverses initiatives de réseautage et de

sensibilisation, notamment une table ronde organisée par le gouvernement fédéral. Elle s'implique également auprès de plusieurs groupes de l'écosystème technologique de la région de Waterloo, y compris Laurier LaunchPad, Communitech et l'Accelerator Centre, qui offrent du mentorat et un soutien aux entreprises en croissance. Chacun des défis qu'elle relève lui permet de tisser des relations fructueuses : « Qui que vous soyez, l'entrepreneuriat requiert de l'ardeur au travail. Cela dit, dans bien des cas, la passion, l'ambition et la détermination vous serviront de sources de motivation. J'aime faire partie d'une communauté qui aide les gens à réaliser leur vision. »

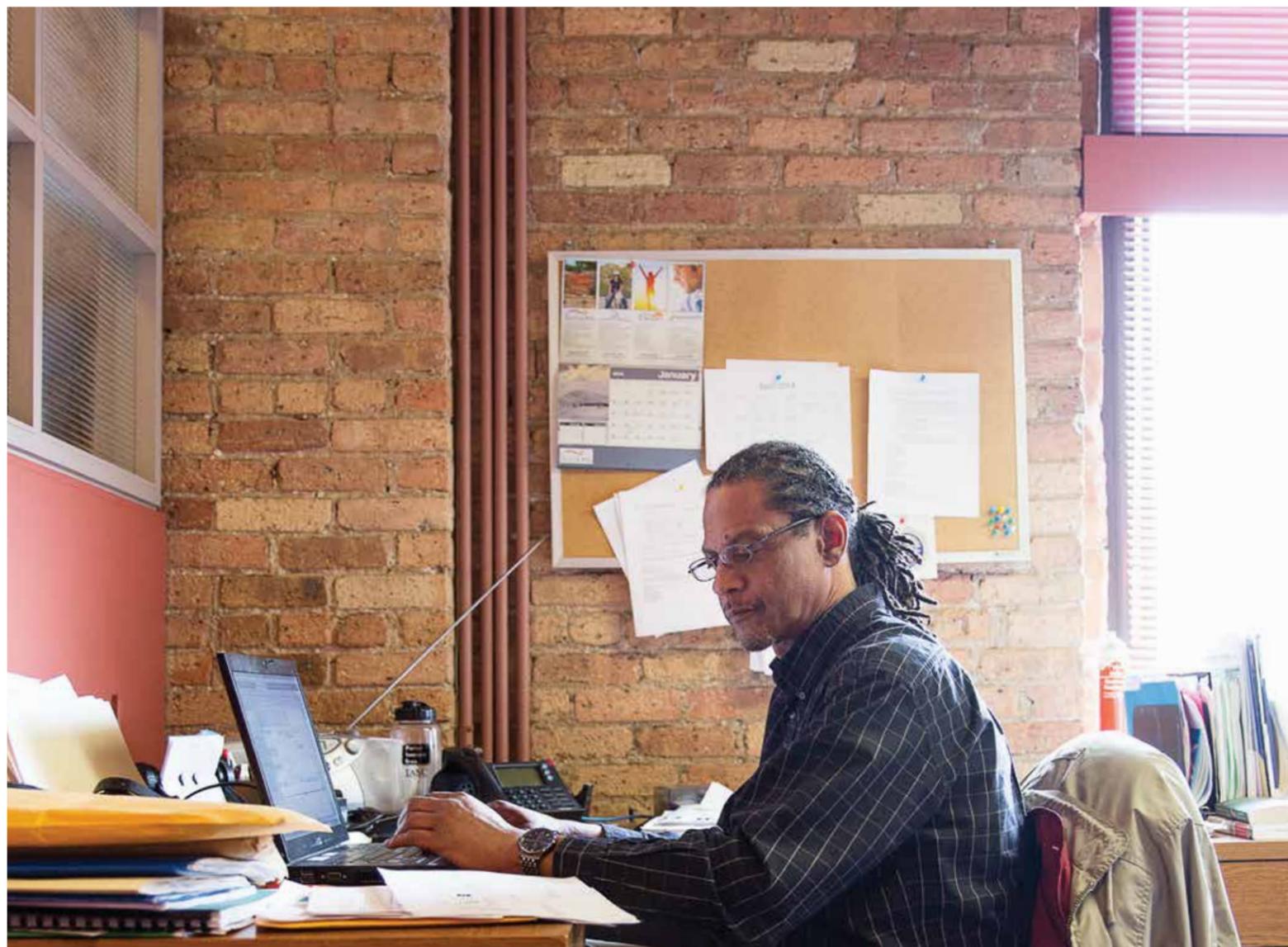


Les réseaux représentent une source de soutien importante pour Jessica Chalk : « Il faut l'apport d'une communauté entière; non seulement des autres entrepreneurs, mais aussi de sa banque, de ses mentors, de sa famille. »

Soutenir les organismes à vocation sociale

Une meilleure solution

L'organisme TASC de Chicago aide les personnes ayant un problème de toxicomanie ou de santé mentale à se faire soigner au sein de la collectivité, à éviter les démêlés avec la justice – et à croire en elles-mêmes.



« **LORSQUE SE PRÉSENTE LA BONNE OCCASION**, au bon moment, et que le soutien adéquat est en place, il est possible à la plupart des gens de réaliser de grandes choses », déclare Pam Rodriguez.

M^{me} Rodriguez est chef de la direction de TASC, Inc., un organisme sans but lucratif établi en Illinois qui vient en aide à des adultes aux prises avec des problèmes de toxicomanie et de santé mentale en les orientant vers les services cliniques dont ils ont besoin, tout en leur évitant les coûts et le stress engendrés par des poursuites criminelles. Chaque jour, dans des collectivités à l'échelle de l'État, plus de 300 employés de TASC montrent à des personnes qui

dans bien des cas ont perdu tout espoir, que d'autres personnes croient en elles et en leur capacité de prendre leur avenir en main.

« Il s'agit de reconnaître que les gens sont résilients et qu'ils ont tous un potentiel inexploité, explique M^{me} Rodriguez. Nous leur offrons simplement une occasion d'accomplissement. » Cela en dit long sur l'incidence considérable qu'a le travail de l'organisme TASC sur des milliers de vies chaque année. Il n'est donc pas étonnant qu'une volonté semblable d'investir dans un potentiel et de bâtir un pont vers l'avenir définisse la relation entre l'organisme et son partenaire financier, BMO Harris Bank.

Aider les gens à se prendre en main

Fondé en 1976, l'organisme TASC (Treatment Alternatives for Safe Communities) travaille à l'échelle de l'État avec des gens qui ont eu maille à partir avec les services correctionnels, le tribunal de la jeunesse, les services sociaux et les services d'aide à l'enfance et à la famille de l'État de l'Illinois. Les gestionnaires de cas de l'organisme identifient les personnes aux prises avec des problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie, prennent les dispositions nécessaires quant aux services requis et à leur supervision – et, fait tout aussi important, tiennent ces personnes responsables de leur participation

continue au traitement ou aux autres services autorisés.

Qu'un client cherche à récupérer la garde de ses enfants ou qu'il espère reprendre le travail après sa sortie de prison, l'équipe de TASC est là pour coordonner les soins dont il aura besoin et l'aider à se frayer un chemin dans le réseau de bureaucraties complexe et parfois intimidant. Traçant habilement leur voie dans le système, les gestionnaires de cas indépendants de TASC évaluent les défis particuliers des clients et les dirigent vers les services appropriés tout en représentant leurs intérêts.

« Nous ne pouvons pas garantir que les personnes dont nous nous occupons

Le TASC travaille sur un modèle de gestion de cas indépendant en effectuant des évaluations et en dirigeant ses clients vers les services appropriés.

L'organisme TASC en chiffres

Les 27 000 clients avec qui TASC travaille chaque année sont deux fois plus susceptibles de s'inscrire à un traitement et de le terminer que les personnes qui empruntent un chemin différent pour surmonter leurs problèmes. Les mesures du succès remarquable dont jouit l'organisme incluent :



Une réduction de **70 %**

des arrestations parmi les clients qui participent aux programmes de TASC.



Une économie de **48 millions de dollars**

réalisée en détournant les gens du système correctionnel grâce aux services communautaires et à la gestion de cas.

Une réduction de **40 %**

du récidivisme parmi les détenus qui participent aux programmes en milieu carcéral.

Un taux d'achèvement du traitement de **55 %**

plus élevé par rapport aux personnes à qui les tribunaux de l'Illinois imposent un traitement pour toxicomanie.

Un total de **21 %**

de plus de parents qui récupèrent la garde des enfants qui leur avait été retirée par les services de protection de l'enfance.



réussiront, mais nous pouvons les aider à rendre leur situation sûre tout en mettant à leur disposition les outils et le soutien dont elles ont besoin », déclare M^{me} Rodriguez.

Cap sur la stabilité financière

Comme la plupart des organismes sans but lucratif du secteur des services sociaux, TASC dépend fortement de l'aide du gouvernement. Le maintien d'un financement stable peut donc être difficile. Ce défi s'est d'autant plus corsé lors du ralentissement économique en 2008 et 2009. M^{me} Rodriguez était chef de la direction depuis peu lorsque la banque de longue date de l'organisme a annoncé sans crier gare qu'elle mettait fin à la relation d'affaires. Dès que BMO Harris a su que TASC avait besoin d'un nouveau partenaire, il est venu à la rescousse – et a par la même occasion augmenté la marge de crédit de l'organisme, essentielle à son exploitation.

« Le crédit aux organismes sans but lucratif peut s'avérer un secteur difficile. Nous voyons d'autres banques

arriver sur le marché puis s'en retirer, en fonction de l'évolution de leur appétence au risque, témoigne Kathleen Belden, directrice de comptes - Clientèle institutionnelle au sein de BMO Harris Bank. BMO se distingue entre autres par son engagement à long terme dans ce secteur. Nous disposons d'une équipe expérimentée qui comprend l'importance de la place qu'occupent ces organismes dans nos collectivités. Et nous avons été particulièrement impressionnés par l'équipe de direction de TASC. »

Ce respect est mutuel : « Dans les pires moments, BMO Harris était là, se souvient M^{me} Rodriguez. La Banque nous a été fidèle au cours des cinq dernières années, qui ont été très volatiles en ce qui a trait aux paiements de l'État. BMO Harris est un partenaire loyal et efficace, et, grâce à lui, notre situation est restée stable; nous n'avons pas eu à faire davantage de compressions budgétaires ni de mises à pied – des mesures qui n'auraient été que des solutions à court terme. En fait, l'organisme a pu croître. »

Afin d'élargir ses sources de revenus, TASC a commencé à vendre son expertise à des gouvernements d'autres juridictions et a mis sur pied un organe de collecte de fonds. Entre temps, la relation d'affaires avec BMO n'a fait que se consolider.

« Notre relation d'affaires avec TASC est inspirante et épanouissante pour notre équipe et moi-même, déclare M^{me} Belden. En plus de changer la vie de ses clients, les services qu'il offre ont une incidence sur les amis de ceux-ci et sur les membres de leur famille, ainsi que sur les collectivités où vivent et travaillent notre clientèle et nos employés. »

En repensant aux 33 années qu'elle a dédiées aux autres, M^{me} Rodriguez affirme qu'il suffit de croire au potentiel des gens lorsque personne n'est prêt à le faire et à leur montrer qu'ils ont toutes les raisons de croire en eux. Sa devise : « Tant qu'il y a de la vie, il y a de l'espoir. » ☺

Les marques de commerce ci-dessous sont la propriété de la Banque de Montréal ou de ses filiales : BMO, BMO et le médaillon contenant le M souligné, BMO Groupe financier, BMO Marchés des capitaux, BMO Harris Bank

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

Centraide est une marque de commerce déposée de Centraide Canada-United Way of Canada, organismes chapeautés par United Way Worldwide
Jeunesse, J'écoute est une marque de commerce déposée de La Fondation Jeunesse, J'écoute



De gauche à droite : Cheryl Lulias, présidente et directrice générale, Medical Home Network; Rahm Emanuel, maire de Chicago; Cheryl Hyman, chancelière, City Colleges of Chicago; Dr Larry Goodman, chef de la direction, Rush University Medical Center; et Bill Downe, chef de la direction, BMO Groupe financier.

En 2013, BMO a investi 5 millions de dollars dans le Rush University Medical Center, le Medical Home Network et le Malcolm X College, situés à Chicago, pour financer un nouveau programme – unique en son genre aux États-Unis – qui contribuera à améliorer les soins de santé et l'éducation tout en créant des emplois plus que nécessaires au cœur de la ville. Au sujet de ce don, le plus important de l'histoire de la Banque de Montréal, Bill Downe, chef de la direction, a affirmé ceci : « Les questions de santé, d'éducation, de services médicaux et de pauvreté sont toutes au cœur des efforts déployés par BMO sur le plan communautaire et sont des domaines dans lesquels nous pouvons assurément apporter notre contribution. Nous sommes tout particulièrement heureux que cette initiative permettra d'améliorer les soins de santé tout en créant de l'emploi dans les collectivités de Chicago qui en ont le plus besoin. »

Communiquez avec nous
 Vous pouvez consulter ou faire imprimer le Rapport sociétal 2014 de BMO Groupe financier à partir de notre site Web. Si vous avez des questions sur nos activités en matière de responsabilité sociétale, veuillez communiquer avec nous à corporate.responsability@bmo.com.



PRINCIPES
D'ÉQUATEUR



SÉRIE D'INDICES
FTSE4GOOD



INDICE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
DJSI AMÉRIQUE DU NORD



A DÉLIVRÉ DES CRÉDITS CARBONE.
LE PRÉSENT RAPPORT SOCIÉTAL EST
NEUTRE EN CARBONE.



PRIX CLEANSO DU CANADA