

# Notre engagement à l'œuvre

DÉCLARATION DE LA BANQUE SCOTIA SUR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE 2011



## À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

La Banque Scotia cherche à intégrer la responsabilité sociale des entreprises (RSE) à l'ensemble de ses activités courantes. Nous ne mesurons pas la réussite seulement en fonction de critères financiers, mais aussi en tenant compte de notre capacité à satisfaire la clientèle, à mobiliser les employés, à appliquer de solides méthodes de gouvernance et à soutenir les collectivités que nous servons. Cette conception est manifeste dans la gestion par tableau de bord équilibré de la Banque, méthode qui intègre la RSE à nos processus de planification stratégique et d'évaluation du rendement.

La Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale, qui vient compléter le rapport annuel de la Banque, constitue un sommaire général de la stratégie et des priorités de la Banque en matière de RSE. Le site de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale, [banquescotia.com/rse](http://banquescotia.com/rse), présente une vue complète de la stratégie de la Banque, des principaux indicateurs de rendement et des exemples de toutes les activités liées à la RSE.

### Mobilisation des parties intéressées

Chaque année, la Banque Scotia s'adresse aux personnes qui lisent régulièrement la présente déclaration pour connaître ses résultats en matière de RSE. La Banque sollicite habituellement des commentaires auprès d'un certain nombre de parties intéressées, dont la Canadian Business for Social Responsibility, le Conseil des consommateurs du Canada, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et ses propres employés.

En 2011, la Banque Scotia a institué un exercice officiel de formulation de commentaires par les parties intéressées en organisant des groupes de consultation à Vancouver, Toronto et Halifax. Chaque groupe a formulé des commentaires précieux sur les déclarations de la Banque. Les groupes de consultation étaient constitués de diverses parties intéressées, notamment de fournisseurs, d'administrations municipales, d'entreprises, d'organismes sans but lucratif, d'organismes axés sur le commerce et les investisseurs, d'universités et d'organismes autochtones.

Les parties intéressées ont uniformément indiqué qu'elles veulent avoir une meilleure idée de ce que la RSE signifie pour la Banque Scotia et de la façon dont nous l'intégrons à nos activités principales.

La présente déclaration a été conçue pour réagir à ces commentaires et illustrer, au moyen d'exemples pratiques, comment la RSE fait partie intégrante de la façon dont la Banque Scotia exerce ses activités.

### Respect des exigences de déclaration

L'Annexe à la présente déclaration contient les principaux indicateurs de rendement de la Banque ainsi que des renseignements supplémentaires.

La Banque Scotia appuie la *Global Reporting Initiative* (GRI), un organisme sans but lucratif qui procure aux organismes et entreprises, partout dans le monde, un cadre exhaustif pour mesurer et déclarer leurs résultats sur les plans économique, écologique et social. La Banque Scotia répond au niveau d'application C des lignes directrices G3, ce qui signifie que la Banque produit une déclaration pour au moins 10 indicateurs de rendement, dont au moins un pour chaque volet, notamment les aspects économique, environnemental et social.

La présente déclaration respecte aussi l'engagement de la Banque à soumettre une Communication sur le progrès (COP) au Pacte mondial de l'ONU afin de montrer les progrès de la Banque à l'égard des 10 principes.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant la Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale, visitez le site [banquescotia.com/coupdoeil](http://banquescotia.com/coupdoeil).

**Page couverture :** À Haïti, la Scotiabank, en collaboration avec Digicel et YellowPaper, a lancé un service de porte-monnaie électronique appelé «TchoTcho Mobile» après le séisme dévastateur de 2010. Ce service mobile contribue à rendre les services bancaires commodes, abordables et accessibles pour l'ensemble des Haïtiens, y compris les 90 % d'entre eux qui ne participent pas au système financier

traditionnel mais qui, pour la plupart, utilisent des téléphones mobiles. Ce service leur permet d'effectuer des opérations financières de base, comme des retraits, des dépôts, des virements et des paiements.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 6 de la présente déclaration, scannez le code QR (à gauche) ou visitez le site [banquescotia.com/rse](http://banquescotia.com/rse).



## Contenu

- 1 Message de Rick Waugh, président et chef de la direction
- 2 **La RSE et la stratégie d'affaires globale de la Banque**
- 4  **Gouvernance d'entreprise et actionnaires**
  - Principes de gouvernance de la Banque Scotia
  - Structure hiérarchique du conseil d'administration
  - **Étude de cas :** Lutte contre le blanchiment d'argent
- 6  **Clients**
  - Microfinancement
  - Services multiculturels
  - Régler les plaintes des clients
  - **Étude de cas :** Services bancaires aux autochtones
- 10  **Employés**
  - Diversité
  - Droits de la personne
  - Leadership
  - **Étude de cas :** Programme de solidarité Banque Scotia-CUSO
- 14  **Environnement**
  - Réduction de notre impact
  - Risque environnemental
  - Financement de projets
  - **Étude de cas :** La RSE au Pérou
- 18  **Collectivités**
  - Un avenir meilleur
  - Mobilisation des employés
  - **Étude de cas :** Politique mondiale de lutte contre le VIH-SIDA
- 21 **Annexe**

## Pacte mondial de l'ONU



La Banque Scotia a été la première banque canadienne à signer, en 2010, le Pacte mondial de l'ONU, qui représente un engagement, de la part des entreprises, à défendre et à protéger les droits de la personne, les normes du travail et les normes en matière d'environnement et de lutte contre la corruption, dans leurs pratiques commerciales.

Nous avons indiqué dans la présente déclaration, au moyen du logo du Pacte mondial de l'ONU, les domaines dans lesquels nous appliquons les 10 principes du pacte. Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez visiter notre site à l'adresse [banquescotia.com/coupdoeil](http://banquescotia.com/coupdoeil).

# Les fondements de la réussite de la Banque

## Stratégie d'affaires à cinq volets

1. Croissance durable et rentable des revenus
2. Gestion du capital et du bilan
3. Leadership
4. Gestion prudente du risque et tolérance raisonnable au risque
5. Gestion de l'efficacité et des dépenses

## Une équipe... un même objectif

### Une culture d'équipe

Tirer le meilleur parti des occasions d'affaires, des synergies, des pratiques exemplaires et de notre bassin mondial de talents.

## Valeurs

**Intégrité** Nos relations avec les autres sont caractérisées par l'éthique et la dignité. **Respect** Nous faisons preuve d'empathie et tenons compte des besoins des autres.

**Engagement** Nous voulons aider nos clients à réussir.

**Savoir** Nous tirons parti de nos connaissances pour réagir de façon proactive et trouver la solution idéale.

**Dynamisme** Nous agrémentons notre environnement de travail grâce au travail d'équipe, à un enthousiasme contagieux et à une attitude positive.

## Objectif premier de la Banque Scotia

Être l'institution dont les

**conseils pratiques**  
**et les solutions pertinentes**

aident le mieux les clients à  
améliorer leur situation financière.

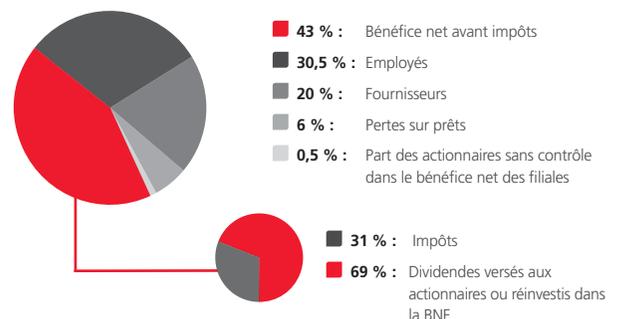
La Banque Scotia est un fournisseur multinational de services financiers de premier plan et la plus internationale des banques canadiennes. Grâce à une équipe qui compte plus de **75 000 employés**, la Banque Scotia et ses sociétés affiliées offrent une vaste gamme de produits et de services, notamment des services bancaires aux particuliers, à la clientèle commerciale et aux grandes entreprises ainsi que des services de banque d'investissement, à plus de **19 millions de clients** dans plus de **55 pays**.



Les bons résultats enregistrés en 2011 par la Banque Scotia témoignent de notre force.

Bénéfice net global

**5 268** millions de dollars



# Maintien d'une présence multinationale forte



Employés dans le monde

**75 362**

Succursales et bureaux dans le monde

**2 926**

Guichets bancaires (GAB) dans le monde

**6 260**

## Bureaux dans le monde

**Amérique du Nord :** Canada, États-Unis, Mexique ; **Amérique centrale et Amérique du Sud :** Belize, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyane, Nicaragua, Panama, Pérou, Uruguay, Venezuela ; **Antilles :** Anguilla, Antigua-et-Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bonaire, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, îles Caïmans, îles Turks et Caïcos, îles Vierges américaines, îles Vierges britanniques, Jamaïque, Porto Rico, République dominicaine, Saint-Christophe-et-Nièves, Sainte-Lucie, Saint-Eustache, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago ; **Europe et Moyen-Orient :** Dubaï, Égypte, France, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni, Russie, Turquie ; **Asie-Pacifique :** Australie, Chine, Corée (République de), Inde, Japon, Malaisie, RAS de Hong Kong de la République populaire de Chine, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Vietnam

- Les zones en rouge indiquent l'emplacement des établissements offrant une large gamme de services aux grandes sociétés, aux entreprises et aux particuliers ainsi que des services de financement du commerce international.
- Les zones marquées d'un point rouge indiquent l'emplacement des établissements offrant des services bancaires mondiaux aux grandes sociétés et des services de banque d'investissement, des activités de marchés de capitaux, des bureaux de représentation de la Banque Scotia ou des banques affiliées, ou de sociétés de gestion de placements ou de services aux particuliers ayant moins de 10 succursales.

## Plateformes d'affaires

### Réseau canadien

Bénéfice net\*

**1 862 \$**

32 % du bénéfice net global de la Banque Scotia\*\*

Offre une gamme complète de solutions et de conseils financiers, soutenus par une excellente expérience client, destinés aux particuliers, aux petites entreprises et aux entreprises au Canada.

### Opérations internationales

Bénéfice net\*

**1 485 \$**

26 % du bénéfice net global de la Banque Scotia\*\*

Offre une gamme complète de services financiers aux particuliers et aux entreprises dans les Antilles et en Amérique centrale, en Amérique latine et en Asie.

### Gestion de patrimoine mondiale

Bénéfice net\*

**1 218 \$**

21 % du bénéfice net global de la Banque Scotia\*\*

Regroupe les activités de gestion de patrimoine et d'assurance de la Banque Scotia au Canada et dans le monde, ainsi que la division Transactions bancaires mondiales.

### Services bancaires et marchés mondiaux (auparavant Scotia Capitaux)

Bénéfice net\*

**1 184 \$**

21 % du bénéfice net global de la Banque Scotia\*\*

La branche des services bancaires de gros de la Banque Scotia offre un vaste éventail de produits et de services à une clientèle mondiale composée de grandes sociétés, d'administrations publiques et d'institutions.

\*2011 (millions de dollars). \*\* % du bénéfice net de 2011, à l'exclusion de «autres».



**Depuis sa fondation, la Banque Scotia s'engage à faire preuve d'intégrité dans le cadre de ses activités et à établir des liens significatifs avec ses employés, ses clients, ses actionnaires et les collectivités qu'elle sert.**

Si nous agissons ainsi, c'est que la responsabilité sociale des entreprises (RSE) est profondément ancrée dans les affaires et la culture de la Banque Scotia. En fait, la RSE est enchâssée dans chacune des priorités de la stratégie à cinq volets de la Banque, qu'il s'agisse de se concentrer sur les besoins des clients, de fournir aux employés un milieu de travail favorisant leur réussite, de prêter une attention particulière à la gouvernance, d'avoir une conscience écologique ou d'apporter son aide aux collectivités locales.

En 2011, la Banque Scotia a approfondi son engagement envers la RSE grâce à de nouveaux programmes, initiatives et succès captivants.

Par exemple, l'an dernier nous avons établi une stratégie mondiale de lutte contre le VIH-SIDA afin de soutenir les efforts pour vaincre cette maladie et de combattre la discrimination envers ses victimes. Cette stratégie fait partie intégrante de notre engagement en tant que signataire du Pacte mondial de l'ONU, mais elle est particulièrement importante pour nos clients, employés et actionnaires dans toutes les collectivités que nous desservons, y compris les marchés émergents. Cela démontre également une saine prudence commerciale.

En janvier, nous avons lancé le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia, programme caritatif d'envergure mondiale qui réunit les points de vue de nos partenaires, le dynamisme de nos collectivités du monde entier et, surtout, la passion de nos employés, mes collègues de la Banque Scotia. Cette équipe, qui compte désormais plus de 75 000 membres, donne vie au programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia grâce à d'innombrables heures de bénévolat et aux fonds amassés pour leurs collectivités.

En 2012, nous continuerons à développer le programme ÉcoVie, notre principale initiative environnementale qui aide les Canadiens à faire des choix plus écologiques pour leur maison et ainsi réduire leur empreinte écologique. Chaque année, nous élargissons la portée de nos déclarations sur la RSE, qui couvrent désormais 87 % de nos activités multinationales. Nous chercherons à obtenir un résultat encore plus élevé l'an prochain.

Je vous encourage à visiter notre site Web, à l'adresse [banquescotia.com/rse](http://banquescotia.com/rse), pour en savoir plus sur l'engagement de la Banque Scotia en matière de responsabilité sociale et sur les progrès effectués durant l'année.

Depuis environ 180 ans, les valeurs fondamentales de la Banque Scotia nous incitent, individuellement et collectivement, à redonner de manière significative. Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli collectivement jusqu'ici, même si nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire.

En tant qu'employés de la Banque Scotia, nous croyons que les entreprises ont la responsabilité de faire preuve d'éthique et d'intégrité dans l'exercice de leurs activités, ce qui profite à l'ensemble des parties intéressées. Nous savons aussi que des liens profonds unissent les entreprises prospères et les collectivités dynamiques. C'est d'ailleurs la force motrice de la responsabilité sociale des entreprises à la Banque Scotia. Je suis enthousiaste à l'égard des possibilités futures pendant que nous continuons à bâtir un avenir meilleur.

## La responsabilité sociale des entreprises

# et la stratégie d'affaires de la Banque Scotia

La stratégie de la Banque Scotia soutient son objectif premier, qui consiste à aider ses clients à améliorer leur situation financière en fournissant des conseils pratiques et des solutions pertinentes. Cette stratégie définit l'orientation de la Banque et la façon dont elle compte parvenir aux résultats visés. En outre, elle guide la réussite de la Banque et l'attention qu'elle porte aux clients, à la diversité, à la force et à la stabilité. Les priorités de la Banque Scotia en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE) sont pleinement intégrées à sa stratégie d'affaires à cinq volets, qu'elle enrichit par des initiatives clés.

### Stratégie d'affaires à cinq volets de la Banque Scotia

#### La RSE fait partie intégrante de la stratégie à cinq volets de la Banque Scotia.

**1** La croissance durable et rentable des revenus s'obtient en se concentrant sur les clients. Les clients veulent avoir un accès facile et rapide à des services, tout en faisant affaire avec une institution financière ayant des valeurs éthiques et qui est engagée dans la collectivité, qui est soucieuse de l'environnement et qui traite ses employés de façon équitable.

**2** La gestion du capital et du bilan permet de veiller à ce que la Banque soit un lieu sécuritaire et à ce qu'elle soit capable de soutenir la croissance. C'est là que la gouvernance d'entreprise entre en jeu, en assurant la réussite à long terme de la Banque.

**3** Le leadership consiste à perfectionner nos nombreux talents afin de nous assurer d'avoir les bonnes personnes en place pour mettre en œuvre notre stratégie. Les employés s'attendent à ce que leur employeur adopte un comportement éthique, respecte les droits humains et offre un milieu de travail où ils peuvent réussir et participer à des activités de bienfaisance.

**4** La gestion prudente du risque et la tolérance raisonnable au risque consistent à équilibrer la croissance prévue et les risques à l'échelle de la Banque. Les efforts de gouvernance d'entreprise veillent à ce que nous atteignons cet équilibre en portant attention aux tendances mondiales et en veillant à ce que la Banque respecte ses responsabilités réglementaires. Les préoccupations environnementales jouent aussi un rôle dans la gestion des risques : le risque environnemental désigne la possibilité que des questions d'ordre environnemental mettant en cause la Banque Scotia ou ses clients puissent nuire aux résultats financiers et à la réputation de la Banque.

**5** La gestion de l'efficacité et des dépenses consiste à améliorer continuellement la façon dont nous exerçons nos activités. Les initiatives environnementales de la Banque y contribuent

de manière substantielle. Afin de réduire notre empreinte écologique, nous trouvons constamment des moyens d'être plus efficaces tout en protégeant l'environnement.

#### Tableau de bord équilibré

Le Tableau de bord équilibré de la Banque Scotia vise à assurer la constance de notre orientation stratégique et de la façon de la mesurer à l'échelle de l'entreprise. Ce tableau comprend des objectifs précis liés aux résultats financiers, au service à la clientèle, aux réalisations sur le plan de l'exploitation et à l'expérience des employés. La RSE est comprise dans le quadrant Exploitation, ce qui renforce son rôle dans les activités de la Banque Scotia.

#### Comité consultatif sur la RSE

Le comité consultatif sur la RSE, créé en 2005, est un groupe constitué de hauts dirigeants des secteurs d'activité et des fonctions d'entreprise. Ce comité présente des points de vue sur des questions importantes liées à la RSE et parraine des initiatives RSE dans tous les secteurs. Il est présidé par Kaz Flinn, vice-présidente, RSE, Banque Scotia.

# Stratégie à cinq volets de la Banque Scotia



La Banque Scotia contribue à bâtir un avenir meilleur à l'échelle mondiale par ses pratiques bancaires éthiques, sa conscience écologique et son engagement social.

## Priorités de la Banque Scotia en matière de RSE



### Employés

La Banque Scotia cherche à offrir un milieu favorisant la réussite de ses employés talentueux.



### Gouvernance d'entreprise et actionnaires

Le conseil d'administration est responsable des actions et des résultats de la Banque.



### Environnement

L'approche intégrée de la Banque Scotia à l'égard des questions environnementales contribue à réduire son empreinte écologique.



### Clients

L'objectif premier de la Banque Scotia consiste à aider ses clients à améliorer leur situation financière.



### Collectivités

Grâce au programme Un avenir meilleur, la Banque Scotia apporte sa contribution à des collectivités et à des causes dans le monde entier.



## Gouvernance d'entreprise et actionnaires

La gouvernance d'entreprise s'entend des mécanismes de surveillance, comme les politiques et les procédures, et de la manière dont une entreprise est dirigée.

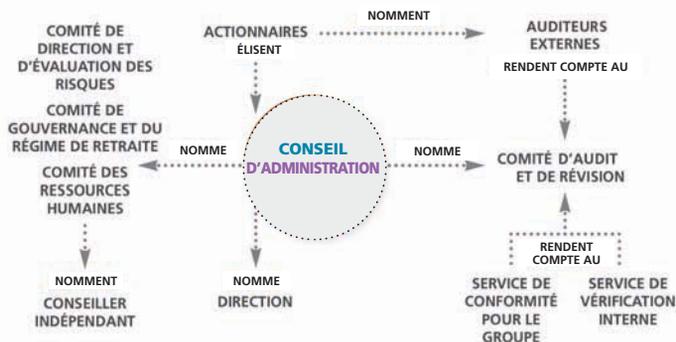
**La gouvernance à la Banque Scotia** Une structure de gouvernance d'entreprise efficace est essentielle au bon fonctionnement de la Banque. En tant qu'institution financière multinationale, la Banque Scotia a le devoir de s'assurer que ses pratiques et ses politiques respectent, voire dépassent, les normes et exigences locales, canadiennes et internationales, et que les intérêts des diverses parties intéressées dans le monde entier sont équilibrés. La Banque Scotia a pu s'adapter à la conjoncture économique grâce à une assise solide axée sur la transparence, l'intégrité et la reddition de comptes, ce qui lui a permis d'établir et de conserver des relations fortes et durables avec ses clients et d'autres partenaires dans les collectivités où elle exerce ses activités.

Les membres du conseil d'administration sont élus par les actionnaires pour superviser la gestion des activités et des affaires de la Banque Scotia, dans le but d'accroître la valeur actionnariale à long terme. Tous les administrateurs candidats à l'élection dans le cadre de l'Assemblée générale annuelle de la Banque Scotia, qui aura lieu le 3 avril 2012, sont indépendants, à l'exception de M. Waugh, président et chef de la direction de la Banque Scotia. L'indépendance, ou l'impartialité, des administrateurs est particulièrement importante, car elle aide le conseil à mieux surveiller les résultats de la direction et favorise l'équilibre des intérêts.

Le Code d'éthique de la Banque Scotia, qui est approuvé par le conseil d'administration, est un cadre de comportement éthique fondé sur la mission et les valeurs de la Banque Scotia ainsi que sur les lois et les règlements applicables. Tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Banque Scotia doivent attester annuellement par écrit qu'ils respectent le Code d'éthique.

Le comité de gouvernance et du régime de retraite du conseil d'administration, qui se compose entièrement d'administrateurs indépendants, est responsable de la gouvernance à la Banque Scotia. La Banque Scotia révisé régulièrement ses politiques et procédures en matière de gouvernance à tous les niveaux, et le conseil d'administration s'engage à revoir les tendances et les meilleures pratiques à mesure qu'elles évoluent. De plus, le conseil apporte des changements au cadre de gouvernance d'entreprise de la Banque au besoin.

STRUCTURE HIÉRARCHIQUE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



«La responsabilité des actions et des résultats de la Banque est partagée par l'ensemble des employés mais, au bout du compte, elle revient au conseil d'administration.»

Le Pacte mondial de l'ONU comprend un principe contre la corruption qui demande aux signataires de prendre des mesures proactives de lutte contre l'offre de pots-de-vin, l'extorsion et d'autres formes de corruption, mais aussi d'établir des politiques et des programmes concrets de lutte contre la corruption. En 2011, Scotiabank Mexico a participé à une étude mondiale de l'ONU sur les politiques anti-corruption. Une des politiques anti-corruption de Scotiabank Mexico vise à fournir chaque année aux employés un cours de formation en ligne sur le Code d'éthique de la Banque Scotia. La Banque Scotia met aussi à la disposition de l'ensemble de ses employés dans le monde entier un manuel intitulé Politique et lignes directrices de la Banque Scotia en matière de lutte contre la corruption.



**John T. Mayberry**  
Président du conseil



**N. Ashleigh Everett** – Présidente,  
comité de gouvernance et  
du régime de retraite  
**John C. Kerr** – Président,  
comité des ressources humaines



**Michael J.L. Kirby** – Président,  
comité de vérification et de révision  
**Allan C. Shaw** – Président,  
comité de direction et d'évaluation  
des risques

«La Banque réussit en centralisant l'analyse des opérations au Canada, ce qui contribue à faire en sorte que la Banque respecte toutes les normes mondiales de manière efficace et équilibrée.»

## ÉTUDE DE CAS : Lutte contre le blanchiment d'argent

La Banque Scotia, membre de la communauté financière mondiale qui exerce ses activités partout dans le monde, s'engage à éviter que ses produits, services et canaux de distribution soient utilisés en vue de faciliter des activités illégales. La Banque a mis en place d'importantes politiques et procédures en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le conseil d'administration est responsable de l'intégrité des contrôles internes et du respect des lois ainsi que du maintien du programme de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Le responsable de la conformité en matière de lutte contre le blanchiment d'argent de la Banque Scotia, qui relève de la haute direction et du conseil d'administration, veille à la mise en œuvre et au maintien du programme de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Ron King, chef, Lutte contre le blanchiment d'argent de la Banque Scotia, explique qu'à l'échelle de la société, les employés sont motivés à mettre en œuvre des programmes et des politiques de lutte contre le blanchiment d'argent. «Tout d'abord, il est obligatoire de suivre la loi. Ensuite, et surtout, cela correspond aux valeurs fondamentales de la Banque. Les employés de la Banque Scotia considèrent le respect des lois comme une cause primordiale.»

Pour une banque qui exerce ses activités dans plus de 55 pays, l'établissement de normes et la promotion de la sensibilisation et du contrôle constituent une tâche complexe. Toutes les succursales et filiales internationales sont tenues de respecter les normes strictes de la Banque Scotia en plus de se conformer à tous les règlements et lois applicables sur leur territoire propre. M. King explique que

la réussite de la Banque s'explique par la centralisation de l'analyse des opérations au Canada, ce qui contribue à faire en sorte que la Banque respecte toutes les normes mondiales de manière efficace et équilibrée. «Il est primordial de veiller à ce que nos processus n'importent pas trop les clients et les employés», souligne M. King.

Les efforts de la Banque Scotia en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont liés à deux priorités fondamentales : la croissance durable et rentable des revenus ainsi que la gestion prudente du risque et la tolérance raisonnable au risque. En vue d'assurer la croissance des revenus, il faut notamment veiller à offrir les produits et les services dont les clients ont besoin. Le groupe de lutte contre le blanchiment d'argent collabore avec les secteurs d'activité en vue de s'assurer que les obligations réglementaires sont respectées aussi efficacement que possible relativement à chaque nouveau produit, service ou canal de distribution.

La stratégie de gestion des risques de la Banque Scotia fait partie de la culture de la Banque, en particulier au moment de repérer et de décourager les activités illégales. «Notre approche est fondée sur le risque, soutient M. King. Nous travaillons de manière diligente à repérer les risques.»



## Clients

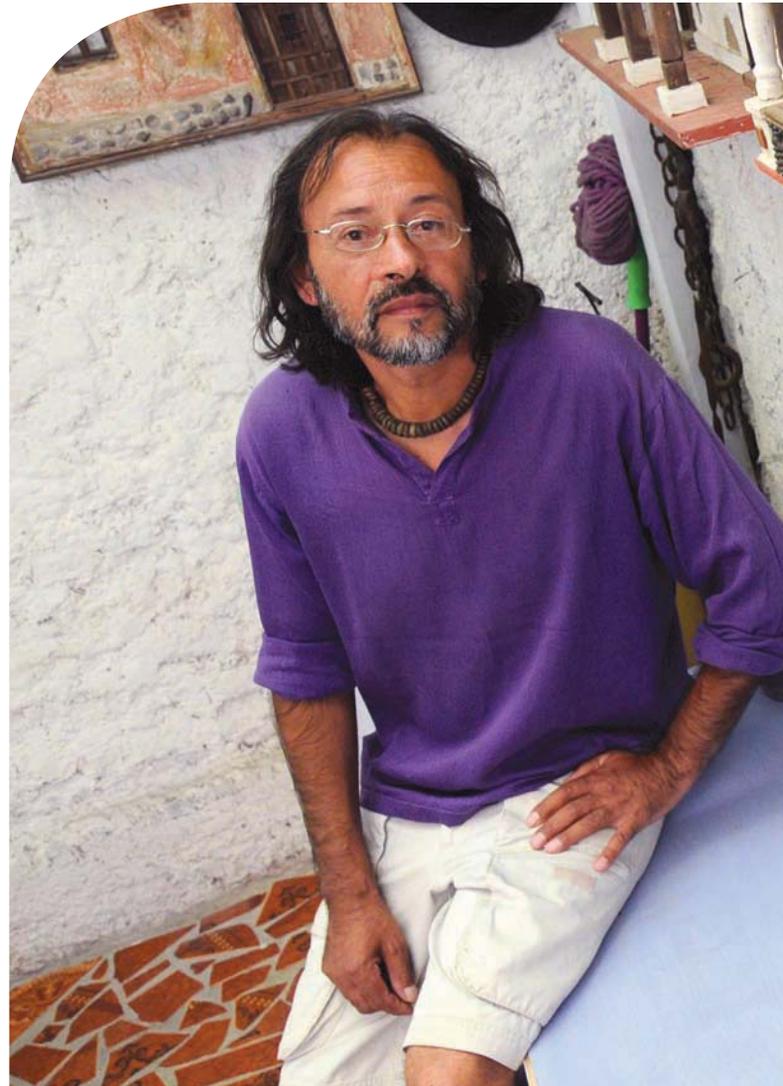
L'objectif premier de la Banque Scotia est de faire de son mieux pour aider les clients à améliorer leur situation financière en leur offrant des conseils pratiques et des solutions pertinentes. Dans plus de 55 pays, la Banque Scotia s'efforce d'offrir des produits et des services adéquats pour répondre aux besoins particuliers des clients.

**Microfinancement** Pour aider les gens à améliorer leur situation financière, il faut avant tout s'assurer qu'ils ont accès à des services financiers. Le microfinancement peut offrir un large éventail de services en matière de crédit, d'épargne et d'assurance pour les personnes à faible revenu et les travailleurs autonomes. Grâce à des équipes spécialisées au Pérou, au Chili, en République dominicaine, au Guatemala et en Jamaïque, la Banque Scotia participe à des initiatives innovatrices de microfinancement pour soutenir les petits entrepreneurs et les microentreprises. Non seulement le microfinancement aide à répondre aux besoins des particuliers et de leurs familles, mais il contribue également au développement économique de l'ensemble des collectivités.

Les clients des services de microfinancement de la Banque Scotia sont des travailleurs autonomes ou des propriétaires de microentreprises dont le revenu brut annuel ne dépasse pas 100 000 \$ CA et qui ont besoin de capitaux pour le développement et la croissance de leur entreprise. Au Chili, par exemple, la Banque Scotia compte parmi ses clients plus de 20 000 emprunteurs, propriétaires de microentreprises, dont les prêts moyens s'élevaient à un peu moins de 3 000 \$ CA. Ces derniers ont également accès à des cartes de crédit, des prêts personnels, des prêts hypothécaires et des prêts pour études.

Certains services de microfinancement de la Banque Scotia offrent gratuitement des cours de littératie financière à toute personne soucieuse d'approfondir ses compétences de base en gestion d'entreprise et en gestion financière. La Banque Scotia prévoit étendre la portée de ces programmes en 2012.

«Aider à répondre aux besoins financiers des particuliers et de leurs familles, et à améliorer le développement économique de l'ensemble des collectivités.»



### Service de porte-monnaie mobile à Haïti

Plus du tiers des banques haïtiennes ont été détruites lors du tremblement de terre dévastateur de 2010. Plus de 90 % de la population avait besoin d'une façon de placer son argent et d'y avoir accès. Comme les gens n'avaient pas accès aux banques traditionnelles, la plupart d'entre eux utilisaient leurs téléphones cellulaires. Dans cette optique, la Banque Scotia a lancé un service de porte-monnaie mobile appelé TchoTcho Mobile, en collaboration avec Digicel et YellowPepper.

Le service de porte-monnaie mobile a permis à tous les Haïtiens d'effectuer leurs transactions bancaires facilement et à peu de frais. Les utilisateurs peuvent maintenant effectuer des dépôts, recevoir leurs salaires ou des paiements et payer des factures ou régler des achats en toute sécurité. L'initiative a connu un énorme succès et plus de 100 000 Haïtiens utilisent maintenant les services bancaires mobiles et peuvent participer au développement économique de leur pays.

La Banque Scotia et Digicel ont conjointement remporté le prix *Global Telecoms Business Innovation Award 2011* pour l'innovation dont elles ont fait preuve en matière de service à la clientèle pour la population d'Haïti.



**Services multiculturels** Grâce à sa diversité culturelle, la Banque Scotia est bien placée pour cerner les besoins des nouveaux arrivants au pays. Elle a toujours accueilli favorablement les nouveaux arrivants au Canada et offert des services dans plusieurs langues. En plus d'offrir des produits et services multilingues, les employés de la Banque Scotia reflètent la diversité des collectivités dans lesquelles la Banque exerce ses activités. La Banque recrute et embauche des employés de toutes origines qui comprennent et respectent les nuances culturelles de ses clients et peuvent parler leur langue.

Les employés de la Banque Scotia savent que les nouveaux arrivants commencent à planifier leurs nouvelles vies bien avant de mettre les pieds au pays. En Inde et en Chine, par l'intermédiaire des succursales de la Banque Scotia et en partenariat avec la China Everbright Bank, les nouveaux arrivants peuvent établir des relations avec la Banque Scotia au Canada avant même de quitter leur pays.

En 2011, à leur arrivée aux aéroports de Toronto et de Vancouver, 130 000 nouveaux arrivants ont reçu l'Agenda des nouveaux

arrivants au Canada, publié par la Fondation canadienne d'éducation économique et appuyé par la Banque Scotia. L'Agenda leur fournit l'information dont ils ont besoin pour commencer une nouvelle vie au Canada; des conseils sur la façon de louer ou d'acheter une maison, comment trouver un emploi, comment avoir accès aux soins de santé et des renseignements sur le système d'éducation.

Comme bon nombre de nouveaux arrivants continuent d'entretenir des liens avec leur pays d'origine, la Banque Scotia a conclu une entente avec Western Union pour faciliter les transferts d'argent à partir des succursales partout au Canada (ou de Services financiers Scotia en direct) à plus de 400 000 bureaux de Western Union répartis dans 200 pays et territoires.

Le programme *BonDébut de la Banque Scotia*<sup>MD</sup> – offert en huit langues – a été conçu spécifiquement pour aider les nouveaux arrivants à s'installer. Il facilite l'accès au crédit, prévoit une exemption des frais sur les opérations courantes pendant un an et comprend divers produits et services d'emprunt et de placement adaptés aux besoins particuliers de cette clientèle.

**Photo :** Manuel Peñaloza, un client des services de microfinancement au Chili, crée des tableaux et des retables en utilisant différents médiums, dont le bois, la pâte, le vernis, l'émail et la patine. Il exerce son art depuis onze ans et ses œuvres sont vendues à des propriétaires d'entreprise qui les exposent à la Galerías de Arte située dans le centre Mall of los Muebles del Persa Bio Bio, Chili.



Le 14 octobre 2011,  
des employés de la Banque Scotia...



... incluant George Marlatte,  
premier vice-président,  
région des Prairies, Banque Scotia



... en compagnie du très honorable  
Paul Martin, c.p., député



... Programme d'entrepreneuriat

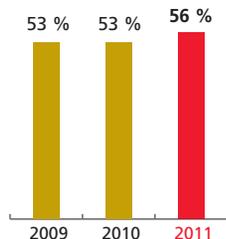


... avec des étudiants enthousiastes



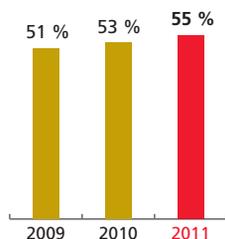
... au Oscar Lathlin Collegiate.

**Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables**



« Tranche supérieure » s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

**Indice de fidélité des petites entreprises clientes (Canada) – Tranche supérieure des réponses favorables**

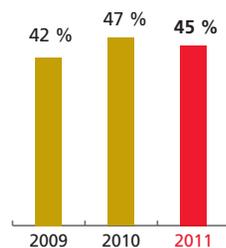


L'indice de fidélité des petites entreprises clientes se fonde sur les résultats d'un sondage interne et constitue un indicateur clé de leur fidélité à la Banque Scotia.

« Tranche supérieure » s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5.

**Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Opérations internationales)**

La Banque aux yeux des clients – Opérations internationales (BAYC – OI)



\*L'indice de fidélité de la clientèle est une note mixte qui représente la moyenne des réponses favorables (note la plus élevée sur une échelle de 1 à 5) à quatre questions ayant trait à la fidélité.

**Plaintes des clients** Nous prenons très au sérieux les plaintes des clients – c'est ainsi que nous gagnons leur confiance et entretenons des liens.

Les clients qui ont des plaintes peuvent s'adresser à la Banque Scotia en suivant un processus en trois étapes :

1. Communiquer avec la succursale locale ou le centre de contact,
2. Contacter le Bureau du président de la Banque Scotia, ou
3. Contacter l'Ombudsman de la Banque Scotia.

Si le client estime que la Banque Scotia n'a pas réglé sa plainte à son entière satisfaction, il peut s'adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Cet organisme indépendant fait enquête sur les plaintes touchant les fournisseurs de services financiers. À l'étranger, les établissements de la Banque Scotia suivent un processus semblable, qui varie selon les besoins locaux ou la réglementation du pays.



... à The Pas, au nord du Manitoba



... pour le lancement



... pour la toute première fois sur une réserve



M. Martin a reçu les hommages de la collectivité,...



... du Chef Michael Constant



... des élèves.

## ÉTUDE DE CAS : Services financiers autochtones

**Au Canada, la Banque Scotia possède un réseau de 22 centres de services bancaires aux autochtones, y compris quatre succursales dans des réserves. Les succursales de la Banque Scotia qui desservent les communautés autochtones sont invitées à acheter leurs produits et services auprès d'entreprises autochtones et à offrir des emplois et de la formation aux membres de la communauté locale.**

La Banque Scotia s'est toujours intéressée à l'avancement et à l'éducation des jeunes autochtones. En 2011, la Banque Scotia a conclu un partenariat avec l'Initiative d'éducation autochtone Martin (IEAM) dans le cadre duquel les élèves bénéficient du mentorat d'employés de la succursale de la Banque Scotia.

En octobre 2011, l'IEAM et la Banque Scotia ont de nouveau uni leurs efforts pour mettre en place le premier programme d'entrepreneuriat à la Oscar Lathlin Collegiate dans la réserve cri d'Opaskwayak. «Il s'agit d'un programme révolutionnaire et stimulant», explique Lee Walker, directeur, Services financiers autochtones. Nous voulons que ce projet pilote suscite un changement générationnel. Nous voulons que les étudiants profitent du programme, mais surtout que celui-ci les incite à poursuivre leurs études. Nous espérons que certains étudiants envisageront de travailler pour la Banque Scotia un jour!»

Le programme encourage les étudiants à rester à l'école afin d'acquérir les aptitudes, les connaissances et les compétences nécessaires pour réussir leur cours secondaire, leurs études ou leur formation postsecondaire, sur le marché du travail et dans la vie de tous les jours. Il permet aux étudiants d'acquérir de l'expérience dans le monde de l'entrepreneuriat et leur offre la possibilité de posséder

une entreprise. Un aspect important du programme est le fait qu'il est offert dans la réserve : «Nous demanderons à des dirigeants d'entreprises autochtones qui ont réussi de venir s'adresser aux étudiants et comme le programme se déroule dans la réserve, toute la communauté en sera informée et y participera», explique Lee Walker.

Dans le cadre du programme, les étudiants seront notamment invités à simuler une présentation à un banquier pour obtenir un prêt. Ils s'exerceront non seulement à vendre leur idée, mais ils auront l'occasion de jouer le rôle du banquier et de comprendre ce que recherche un employé de la banque lorsqu'il traite avec un client éventuel. Des employés de la Banque joueront le rôle de mentors auprès des étudiants afin qu'ils apprennent à utiliser un compte bancaire, à tenir les livres et qu'ils développent leurs compétences en leadership.

Le programme a commencé en janvier 2012 avec 20 étudiants. La Banque Scotia fournit des fonds de démarrage aux étudiants qui souhaitent lancer leur propre micro-entreprise. «C'est très enrichissant d'aider les jeunes et de participer à leur éducation, souligne Lee Walker, ce projet nous passionne!»

**Photo :** Le programme Initiative d'éducation autochtone Martin fournit aux étudiants des outils et un motif pour rester à l'école en vue de parfaire leurs aptitudes, leurs connaissances et leurs compétences pour réussir leur cours secondaire, leurs études ou leur formation postsecondaires, sur le marché du travail et dans la vie de tous les jours. Dans le cadre du programme, les étudiants acquièrent l'expérience et les compétences financières, et ils ont l'occasion de mettre sur pied une entreprise.



## Employés

**La plus grande force de la Banque Scotia est ses employés – ils sont les principaux artisans de son succès. L’accent mis sur les employés s’inscrit parfaitement dans la stratégie de perfectionnement du leadership. Le leadership est une priorité stratégique mise en œuvre à l’échelle de l’entreprise qui vise à constituer une réserve mondiale de talents en vue d’assurer la réussite de chacun et le succès commercial à long terme.**

**Diversité** En tant qu’institution financière multinationale, la Banque Scotia encourage la diversité. La diversité des talents, des antécédents et de l’expérience des membres de l’équipe permet à la Banque d’offrir un service de qualité supérieure à sa clientèle.

Une culture qui privilégie la diversité et l’inclusion aide la Banque Scotia à créer un environnement propice aux idées novatrices, à la collaboration, à de meilleures décisions et à de solides résultats financiers, en offrant un avantage concurrentiel incontestable.

Pour promouvoir et encourager cette culture, la Banque a créé un site Web sur la diversité et l’inclusion à l’adresse [banquescotia.com/diversite-integration](http://banquescotia.com/diversite-integration). Les objectifs de la Banque en matière de diversité et d’inclusion sont publics.

La Banque a mis en place un système qui fixe des objectifs, fait le suivi, mesure et évalue la diversité de son personnel, afin de garder le cap et obtenir les résultats visés.

Dans un marché mondial, la capacité d’innover et de tirer parti de la diversité par une culture qui privilégie l’inclusion est essentielle à la pérennité de l’entreprise. Dans les faits, la Banque Scotia a été reconnue pour la troisième année de suite comme l’une des dix principales entreprises canadiennes faisant partie de l’indice des leaders en diversité de Corporate Knights 2011.



Pour plus d’information sur la diversité et l’inclusion à la Banque Scotia, vous n’avez qu’à lire le code QR (à gauche) ou à vous rendre sur le site [www.banquescotia.com/diversite-integration](http://www.banquescotia.com/diversite-integration)

**Droits de la personne** La Banque Scotia s’est engagée à offrir un milieu de travail inclusif et accessible où les employés sont traités équitablement et avec respect dans toutes ses places d’affaires. Le Code d’éthique de la Banque décrit les normes de comportement que doivent suivre les employés en ce qui concerne le traitement équitable de tous les membres du personnel et les clients.

La Banque Scotia respecte l’esprit et les principes de la Loi canadienne sur les droits de la personne qui reflètent les normes internationales des droits de la personne, pour les employés et les clients.

La Banque Scotia respecte toutes les lois sur les droits de la personne et les lois antidiscriminatoires où elle exerce ses activités, notamment la Déclaration universelle des droits de l’homme, le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques et la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail.

Les employés qui ont à se plaindre d’atteintes aux droits de la personne sont invités à suivre le processus en place dans toutes les succursales et les bureaux de la Banque. En 2011, la Banque a traité 37 cas touchant les droits de la personne au moyen d’un processus interne de recours hiérarchique et six plaintes formelles touchant les droits de la personne par l’intermédiaire de la Commission canadienne des droits de la personne. La Banque prend très au sérieux les cas de discrimination et entretient des relations de travail proactives avec la Commission canadienne des droits de la personne en vue d’un règlement rapide des problèmes.

La Banque donne également une formation et de l’information pour que nos employés connaissent pleinement leurs droits et obligations relativement aux droits de la personne et à la discrimination.

### Scotia Live™

Le cadre stratégique de la Banque Scotia et sa philosophie *Une équipe... un même objectif* reposent sur une culture de collaboration. Cela signifie tirer le meilleur parti des occasions d’affaires, des synergies, des pratiques exemplaires et de notre bassin mondial de talents. Pour favoriser la réussite, la Banque a lancé ScotiaLive, un outil de communication et de collaboration pour les employés partout dans le monde.

Bien qu’il soit tout récent, ScotiaLive a déjà permis de découvrir de nouvelles façons de partager ses connaissances, son expertise, ses idées et solutions novatrices dans tous les secteurs d’activité, partout dans le monde. Les employés peuvent ainsi, quel que soit l’endroit où ils se trouvent, utiliser une même plateforme dans le but commun de mieux servir les clients.



«Grâce à la diversité des talents, des antécédents et de l'expérience des membres de son équipe, la Banque Scotia offre un service de qualité supérieure à sa clientèle.»

**Photo :** Une culture inclusive au cœur de la collectivité mondiale de la Banque Scotia. Les employés sont reconnus pour leurs talents, leur inspiration et leurs idées novatrices. La Banque Scotia entend créer un environnement qui tire parti des forces de tous les employés pour prendre de meilleures décisions et enregistrer des résultats solides.

«Reconnaître et encadrer le talent à l'échelle mondiale est la force qui fait de l'équipe de direction un avantage concurrentiel à la Banque Scotia.»

**Leadership** La Banque Scotia veille au perfectionnement de ses dirigeants parce qu'elle estime qu'une équipe de direction solide est un atout concurrentiel qui lui permettra d'enregistrer de bons résultats.

Forte de sa présence dans plus de 55 pays, la Banque Scotia est bien placée pour reconnaître et encadrer les talents partout dans le monde. C'est ce savoir-faire qui fait de l'équipe de direction un avantage concurrentiel pour la Banque.

La Banque préconise la reconnaissance rapide du talent et du potentiel à l'échelle mondiale au moyen de l'outil profil talent. Cet outil est une sorte de *curriculum vitae* en ligne qui permet aux employés de faire connaître leurs antécédents professionnels, leurs compétences en leadership, leur expérience et leurs aspirations. Le profil talent est basé sur les paramètres du profil de cadre au moyen duquel les employés peuvent déterminer et orienter leur perfectionnement selon les domaines de compétence directement liés à leur croissance professionnelle.

Le perfectionnement en leadership a lieu à tous les échelons de l'entreprise par le biais de différentes initiatives. L'une d'elles est le Bureau des projets de la direction (BPD) qui permet à un petit groupe de jeunes cadres d'acquérir une expérience interdivisionnaire et unique en participant à une affectation intensive de haut niveau de courte durée. Pendant plusieurs mois, ce petit groupe aide l'équipe de direction à articuler l'orientation stratégique de la Banque en procédant à une recherche approfondie et en analysant les enjeux stratégiques. À cette fin, ils doivent mettre en commun leur expertise et leurs points de vue des différents secteurs, afin d'étendre et d'approfondir leur compréhension des activités de la Banque. Des séances d'encadrement et de mentorat, individuelles et en équipe, sont également offertes aux participants.

La Banque Scotia favorise également le perfectionnement au moyen de rotation de postes, d'affectations interdivisionnaires et de participation à des équipes interfonctionnelles, ou d'activités de bénévolat dans la collectivité.

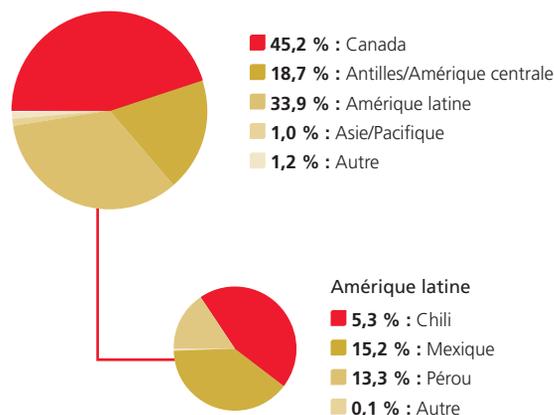
**Indice d'engagement des employés (%)\***

	2010	2011
Banque Scotia 2011	84 %	85 %
Norme dans les organisations de services financiers d'envergure mondiale	82 %	81 %

Dans l'ensemble, les employés de la Banque Scotia manifestent un très haut degré d'engagement. D'après ces chiffres, la Banque Scotia conserve une longueur d'avance dans ce domaine par rapport à l'indice de référence. À 85 %, le taux d'engagement de nos employés nous situe en effet dans la tranche supérieure de 10 % des organisations de services financiers à l'échelle mondiale. Ce taux fait aussi de nous un chef de file dans ce domaine.

\*L'indice mesure l'enthousiasme et l'engagement des employés – vis-à-vis de leur travail, de leurs collègues et de leur organisation – qui les amènent à se dépasser.

**Répartition par région**





## ÉTUDE DE CAS : Programme de stage des employés Banque Scotia/Cuso international

La Banque Scotia a établi un partenariat avec l'organisme Cuso International pour permettre aux employés de développer et d'améliorer leurs compétences dans le cadre d'un nouveau programme international de stage. Les employés qui répondent aux conditions d'admissibilité peuvent prendre un congé non payé d'une durée de six mois à un an pour participer à des projets de développement international. Le programme a été lancé en 2010 et deux employés canadiens ont déjà participé; Chris Little et Coreena Rorke.

Depuis plus de 50 ans, Cuso International envoie des coopérants volontaires à l'étranger pour travailler à des projets de développement en Afrique, en Asie, en Amérique latine et dans les Antilles. Cuso International travaille avec des entreprises pour établir des partenariats stratégiques à long terme qui allient les compétences d'affaires essentielles et le bénévolat.

«Il est important pour nous d'avoir un partenaire qui partage nos valeurs», explique Pamela Miles, directrice du développement des ressources, Cuso International. «Avec la Banque Scotia, nous partageons des valeurs similaires en matière de ressources humaines, de respect, de responsabilité et de transparence. La Banque Scotia nous offre une mine de ressources formidable; des employés hautement qualifiés.»

La portée du programme est considérable : les collectivités outremer bénéficient d'une expertise pratique, les employeurs contribuent à l'amélioration des compétences des employés et les coopérants volontaires vivent une expérience de perfectionnement professionnel extrêmement enrichissante tout en faisant une différence à l'étranger.

Coreena Rorke, directrice des relations d'affaires, s'est rendue en Jamaïque pour travailler auprès de la *Youth Opportunities Unlimited*. Lorsqu'on lui demande de quelle façon elle a pu contribuer à l'organisation, elle répond : «J'ai eu l'occasion de mettre en pratique mes compétences et mes connaissances en vue d'améliorer et

d'assurer la viabilité à long terme d'une organisation dont le but consiste à ouvrir des perspectives pour les jeunes du pays.»

Pour la Banque Scotia, s'investir dans le programme est en lien direct avec sa priorité en matière de leadership. Les employés qui participent au programme acquièrent une connaissance et une expérience précieuses en matière de collaboration interculturelle et de leadership. Selon Deanna Matzanke, directrice, Politique des ressources humaines et conformité, Diversité et inclusion, Banque Scotia : «En tant que banque, nous sommes un citoyen mondial et, pour réussir, nous devons favoriser une culture d'inclusion et c'est exactement ce que fait ce programme.»

En 2010, Chris Little, directeur, Finances et planification, Stratégies d'engagement mondial, s'est rendu en Guyane pour aider à la gestion financière du *Helping Hands Women's Group*. Il résume son expérience en disant : «J'ai appris à prôner une plus grande tolérance à l'égard de la différence. Cela fait de moi un meilleur intervenant et je suis plus à même de comprendre les différents points de vue des clients. J'ai également eu la chance de découvrir une région du monde magnifique. Je le recommande à toute personne qui veut bien écouter.»

En 2012, le programme prendra de l'ampleur pour inclure des employés d'autres pays : Trinidad García Bernal (Chili), Rosa Murillo Santamaría (Mexique), Mónica Arteaga (Mexique) et Ericka Legua Iglesias (Pérou).

**Photo :** Chris Little, en tant que participant au Programme de stage des employés Banque Scotia/Cuso international a travaillé avec l'organisation *Helping Hands Women's Group*, à Lethem, en Guyane, où il a aidé à la gestion financière et assuré la formation. Pour plus d'information sur l'expérience de Chris, vous pouvez consulter son blogue à l'adresse [chrisinguyana.wordpress.com](http://chrisinguyana.wordpress.com).



## Environnement

**En tant qu'une des principales institutions financières multinationales, les activités courantes de la Banque Scotia ont des répercussions directes et indirectes sur l'environnement. La Banque a adopté une approche intégrée à l'égard des enjeux environnementaux, que ce soit en mettant au point des produits et services axés sur l'environnement, en évaluant le risque environnemental de son portefeuille de prêts ou en réduisant sa consommation de papier et d'énergie. Ce faisant, non seulement la Banque améliore sa propre empreinte écologique, mais offre outils et produits financiers aux clients qui veulent faire de même.**

### Réduire l'impact de la Banque sur l'environnement

Les activités courantes de la Banque Scotia ont des répercussions sur l'environnement, notamment la consommation de papier, l'utilisation de l'énergie et la production de déchets, ainsi que les différents types d'achat. En 2011, l'expansion de ses programmes dans ces domaines et la mesure des résultats a continué d'être une préoccupation centrale de la Banque.

Déterminer l'impact de la Banque Scotia sur l'environnement au Canada a été la première étape et, au cours des dernières années, notre objectif a été d'accroître le nombre de paramètres mesurables à l'échelle mondiale, une tâche qui comportait de nombreux défis. Chaque pays a sa propre façon de rendre compte de sa consommation, et les exigences et les points de vue en matière de consommation varient d'un pays à l'autre. Nous voulions établir une norme mondiale pour mesurer et rendre compte des progrès de la Banque d'une année à l'autre.

En 2009, nous avons commencé à compiler les données sur la consommation du papier et de l'énergie pour certains bureaux internationaux de la Banque. Des données sur la consommation de papier au Mexique, au Pérou, au Chili et au Costa Rica sont maintenant disponibles. Ajoutées aux résultats du Canada, ces données représentent plus de 80 % de nos activités mondiales. Sur le plan de la consommation de l'énergie, la Banque établit des rapports au Canada, au Mexique, au Chili, au Pérou et au Costa Rica et, depuis 2011, la Jamaïque et El Salvador se sont ajoutés, ce qui porte à 87 % de nos activités mondiales, nos rapports sur la consommation d'énergie.

En 2011, la Banque a également fait d'importants progrès sur le plan de la récupération, plus particulièrement à l'échelle internationale, où les programmes de récupération ne sont pas mis en place ou gérés par les gouvernements locaux. Ce sont plutôt des entreprises, comme la Banque Scotia, qui mettent en place des projets de récupération pour profiter à l'ensemble des collectivités.

Par exemple, la Banque Scotia en El Salvador a mis sur pied sept «points verts» de collecte de matière recyclable à l'intention des employés, des clients, des fournisseurs et du public. Également, les

succursales possèdent des postes de récupération plus petits pour les employés. Le matériel récupéré inclut le papier, le plastique, le carton, le verre, l'aluminium et le papier journal. Ces programmes offrent également des cours de formation sur la récupération et des lieux de collecte publics.

**Risque environnemental** Les risques environnementaux liés aux activités commerciales de chaque emprunteur et tout bien immobilier offert en garantie sont pris en compte dans le processus d'évaluation du risque de crédit de la Banque. Ceci inclut une évaluation environnementale, s'il y a lieu, et une opinion sur le changement climatique en cas d'incidence importante sur l'emprunteur (incluant des répercussions liées à la réglementation ou à la réputation, et des conséquences matérielles). La principale responsabilité de la Gestion du risque global consiste à mettre en place les politiques, processus et normes visant à réduire le risque environnemental de la Banque dans ses activités de crédit.

En 2011, la Banque a offert des séances de formation sur la gestion du risque environnemental et social pour les régions hautement concernées et un module lié à l'environnement a été ajouté au cours Principes de base du crédit, et est offert périodiquement aux responsables des services bancaires et de crédit.

De plus, la Banque a procédé à des tests de tolérance au cours de l'année afin d'examiner l'incidence sur le crédit de l'augmentation des coûts de conformité dans le secteur du pétrole et du gaz, à la suite de l'incident survenu dans le golfe du Mexique en avril 2010, ainsi que les préoccupations croissantes à l'égard des fuites des pipelines et de la construction de nouveaux pipelines. À la suite de la tragédie survenue à la centrale nucléaire de Fukushima Daiichi au Japon en mars 2011, la Banque a étudié l'incidence sur le crédit d'événements similaires survenant dans les régions où le risque de la Banque est plus élevé.



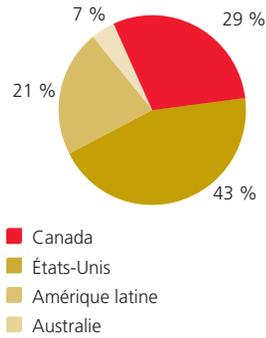
Maintenant à sa deuxième année, le programme ÉcoVie de la Banque Scotia est la source d'information en ligne qui aide les propriétaires de maison à économiser en réduisant leurs factures d'électricité et en rénover leurs maisons de façon écologique. Le site Web et le magazine semestriel ÉcoVie sont produits en collaboration avec *Green Living Enterprises* et publient des articles sur des sujets comme les aménagements écolos, les options de toiture vertes et les produits de nettoyage sans danger pour l'environnement.

En 2011, dans le cadre du programme ÉcoVie, la Banque a créé les Prix ÉcoVie pour reconnaître et récompenser les innovateurs dans le domaine de l'efficacité énergétique résidentielle. Parmi les gagnants de 2011, on compte un entrepreneur «vert» sans but lucratif de Winnipeg au Manitoba, un promoteur immobilier de maisons à faible empreinte écologique au Nouveau-Brunswick et une étudiante de l'Alberta qui a mis au point un système de contrôle pour maximiser l'efficacité des panneaux solaires. Les gagnants ont reçu des prix totalisant 75 000 \$ CA lors d'un gala auquel ont assisté des chefs de file en matière d'écologie de partout au Canada. Pour plus d'information, visitez le site [ecovie.banquescotia.com](http://ecovie.banquescotia.com).



Photo : Scotiabank El Salvador a annoncé la création, en partenariat avec FUDEMAS, d'un programme environnemental sur le thème «*Nettoyons El Salvador*» dans le cadre duquel les employés de la Banque Scotia ont uni leurs forces pour nettoyer la rivière Chilama à La Libertad, El Salvador.

## Évaluations de 2011 selon les Principes de l'Équateur



Catégorie de projet	Nombre d'évaluations
A	0
B	4
C	10
<b>Total</b>	<b>14</b>

**Catégorie A :** Les projets ont probablement d'importantes répercussions sociales ou environnementales néfastes, diverses, irréversibles ou sans précédent. Parmi ces répercussions, on compte notamment la perte de grands habitats naturels, les effets sur les groupes vulnérables et les minorités ethniques, les déplacements ou les délocalisations forcés et les effets sur les sites importants du patrimoine culturel.

**Catégorie B :** Les projets ont potentiellement des répercussions sociales ou environnementales néfastes sur les populations humaines ou les secteurs importants du point de vue de l'environnement. Ils ont toutefois des conséquences moins négatives que les projets appartenant à la catégorie A. Ces répercussions sont plus ciblées; peu d'entre elles sont irréversibles (voire aucune); et dans la plupart des cas, des mesures d'atténuation peuvent être prises plus rapidement que pour les projets de la catégorie A.

**Catégorie C :** Les projets ont des répercussions sociales ou environnementales néfastes minimales ou inexistantes. Au-delà du filtrage, aucune action AES n'est nécessaire.

**Engagement envers l'environnement** Durant l'année, la Banque Scotia s'engage avec certains acteurs de la scène environnementale à partager les meilleures pratiques et faciliter l'action entourant les grandes initiatives environnementales. Ainsi, la Banque Scotia est un membre de longue date de l'Initiative finance du Programme des Nations Unies pour l'environnement (IF PNUE) et coprésidente de son groupe de travail nord-américain (GTNA). L'IF PNUE est un partenariat unique entre les Nations unies et les établissements financiers mondiaux. Ses activités sont centrées sur les recherches établissant un lien entre la durabilité et la performance financière, ainsi que sur la formation et l'éducation.

**Le financement de projets selon les Principes de l'Équateur.** Dans le secteur du financement de projets, la Banque Scotia adhère aux Principes de l'Équateur, un ensemble de lignes directrices non contraignantes et internationalement reconnues sur le financement de projets. En adoptant ces principes, la Banque Scotia s'est engagée à n'accorder de prêt qu'aux emprunteurs pouvant prouver qu'ils sont capables et désireux de respecter une série complète de normes sociales et environnementales.

Les Principes de l'Équateur s'appliquent aux projets pour lesquels le coût total des investissements dépasse 10 millions de dollars américains. En 2011, la Banque Scotia a financé 14 projets respectant ces Principes.

**Produits et services environnementaux** La Banque Scotia offre différentes sortes de produits et services environnementaux à ses clients.

Le Fonds Scotia mondial des changements climatiques, qui était l'un des premiers du genre au Canada, permet d'investir dans des sociétés respectueuses de l'environnement qui s'adaptent aux changements climatiques ou qui en atténuent le risque, sans compromettre le rendement. Le fonds privilégie les sociétés qui adoptent des pratiques technologiques et environnementales visant à combattre les changements climatiques. Il présente une diversification entre neuf secteurs d'activité liés au climat, tels que les combustibles propres, l'eau et la finance environnementale.

Les technologies des énergies renouvelables offrent maintenant aux Canadiens des solutions respectueuses de l'environnement, pouvant être financées par l'intermédiaire du Programme de financement ÉcoÉnergie de la Banque Scotia, qui couvre les coûts du matériel, de l'installation et du raccordement au réseau des projets admissibles. Le Programme de financement ÉcoÉnergie de la Banque Scotia s'adresse aux particuliers et aux petites entreprises qui souhaitent réaliser des projets de petite envergure liés à l'énergie renouvelable.

La Banque Scotia offre deux incitatifs aux titulaires de contrats d'assurance qui prennent des décisions écologiques. Si leur maison est certifiée LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), ils ont droit à un rabais sur leur prime d'assurance habitation Scotia. Par ailleurs, pour les inciter à acheter des véhicules produisant peu d'émissions de dioxyde de carbone, le programme d'assurance auto et habitation Scotia offre une réduction de prime à l'achat d'un véhicule hybride.

**Marchés des capitaux** Services bancaires et marchés mondiaux soutient fermement le secteur des énergies renouvelables. En 2011, les crédits autorisés par Services bancaires et marchés mondiaux au secteur des énergies renouvelables se chiffraient à environ 1,4 milliard de dollars canadiens en Amérique du Nord. Les engagements dans ce secteur représentaient une part importante du portefeuille de prêts de Services bancaires et marchés mondiaux liés à l'énergie.

Le groupe Marchés environnementaux de la Banque Scotia aide les clients à réduire leur empreinte carbone. Quoique cette pratique soit encore relativement nouvelle en Amérique du Nord, la négociation des crédits de carbone résulte de la réglementation sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre. La Banque facilite les négociations sur le marché du carbone en finançant le développement de projets dans ce domaine, en agissant en qualité de courtier et négociant en crédits de carbone, en négociant des crédits pour son propre compte et en servant d'intermédiaire entre les acheteurs et les vendeurs de crédits.

LA BANQUE SCOTIA EST MEMBRE DES RÉSEAUX :



CARBON DISCLOSURE PROJECT

UNEP Finance Initiative  
Innovative financing for sustainability





## ÉTUDE DE CAS : LA STRATÉGIE ENVIRONNEMENTALE DE SCOTIABANK PERU

**Fondée en 1943, Scotiabank Peru est – avec ses 182 succursales et ses 507 guichets automatiques bancaires – la troisième banque en importance du pays. Fiorella Ceruti, directrice, Responsabilité sociale de la société, Scotiabank Peru, explique que «notre approche repose sur l'intégration, dans nos activités, d'un engagement global à l'égard de l'environnement. Nous procédons de trois façons : en donnant à des projets environnementaux, en réduisant notre empreinte de carbone et en sensibilisant la population aux enjeux environnementaux dans le cadre de l'éducation. Tous ces éléments s'appuient sur la politique environnementale de la Banque, que nous avons adaptée au contexte du Pérou.»**

L'un des projets les plus intéressants a porté sur le développement d'un système de recyclage. «Le recyclage n'a pas toujours fait partie de notre culture», explique M<sup>me</sup> Ceruti. En avril 2009, Scotiabank Peru a lancé un projet pilote interne, Grupo Scotiabank Ecoeficiente, pour promouvoir les pratiques environnementales comme la réduction de la consommation de papier, d'électricité et d'eau, ainsi que le recyclage du papier, du verre, du plastique, des boîtes de conserve et des déchets organiques dans neuf immeubles de la Banque Scotia à Lima. Plus de 4 000 employés participent au projet.

La Banque s'est alliée avec l'organisation à but non lucratif Ciudad Saludable, dont le travail consiste à aider les personnes qui travaillent dans la rue de façon indépendante à former de petites entreprises de ramassage et de vente de matériaux recyclables. La Banque Scotia installe des centres de recyclage dans ses bureaux et organise des ateliers à l'intention du personnel chargé du ménage et de l'entretien, ainsi que des dirigeants de la Banque – qui font la promotion du programme auprès du personnel, afin de stimuler la participation au programme.

À l'échelle de l'entreprise, Scotiabank Peru a formé plus de 250 employés lors de séances sur les risques et les possibilités. «Les possibilités commerciales sont beaucoup plus nombreuses qu'auparavant sur les marchés de l'environnement et dans l'économie verte», précise M<sup>me</sup> Ceruti.

Scotiabank Peru a également été une pionnière dans le domaine des crédits de carbone. En fait, la Banque Scotia a été, au Pérou, la première banque à neutraliser son impact, la première société à acheter des crédits de carbone et la première banque à mesurer et réduire son empreinte. La Banque Scotia a acheté des crédits de carbone à Maderacre, une société de gestion forestière durable qui exerce ses activités auprès des collectivités d'Iñapari en Amazonie.

Scotiabank Peru s'est également concentrée sur des projets visant à atténuer les changements climatiques ou à s'y adapter – en particulier dans les collectivités rurales agricoles. Par exemple, la Banque a financé un projet qui a aidé les agriculteurs à mettre au point de nouvelles stratégies et activités pour faire face à la diminution de l'eau d'irrigation. L'objectif était d'aider les agriculteurs à accroître leurs revenus de 25 %, mais le projet en est maintenant à sa troisième année et les 250 familles participantes ont doublé leurs revenus.

«Passionnés par le changement réel et durable, nous cherchons des projets permettant de développer des compétences à long terme qui aideront les gens à relever les défis actuels, mais également ceux de demain», explique M<sup>me</sup> Ceruti.

**Photo :** La campagne annuelle «Calor Patrio» de Scotiabank Peru aide les collectivités touchées par le changement climatique à se préparer et s'adapter au froid en mettant l'accent sur l'amélioration de la santé, de l'hygiène et des habitudes alimentaires. Elle couvre notamment le remplacement des cultures agricoles par d'autres qui sont plus adaptées au changement climatique.



## Collectivités

La Banque Scotia soutient des collectivités aux quatre coins du monde par l'intermédiaire du programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia*. Le don de notre temps et les efforts de soutien s'inscrivent dans la culture de la Banque Scotia.

**Dons mondiaux : Un avenir meilleur de la Banque Scotia** Depuis que la Banque existe, ses employés donnent à la collectivité. La volonté de changer le cours des choses est un aspect de la culture de la Banque.

L'initiative *Un avenir meilleur de la Banque Scotia* illustre la vision philanthropique mondiale de la Banque. La Banque étant un établissement financier multinational bien en vue, sa portée lui donne une possibilité unique d'aider les gens à travers le monde. Le programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia* allie la passion des employés, la vision des partenaires et l'esprit des collectivités.

Avec le programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia*, la Banque cible des activités de bienfaisance qui répondent adéquatement aux besoins de la population dans les collectivités locales, dans six domaines fondamentaux : la santé, l'éducation, les services sociaux, les sports, les arts et la culture, et l'environnement.

En 2011, la Banque a versé environ 50 millions de dollars canadiens sous forme de dons, commandites et autres types d'aide.

Le défi Scotiabank & SIFE Go Green a été lancé, en 2010, pour renforcer le leadership dans le domaine du développement durable parmi les étudiants de niveau postsecondaire au Canada. Les étudiants appliquent des concepts commerciaux au développement de projets visant à améliorer la qualité et le niveau de vie des personnes dans le besoin. Les employés de la Banque Scotia apportent aussi leur contribution. En 2011, 67 employés ont effectué 413 heures de bénévolat pour aider 540 étudiants de 25 établissements. Le lancement de plus de 60 projets communautaires novateurs a eu des effets importants pour l'environnement :

- réduction de CO<sub>2</sub> de l'ordre de 118 tonnes;
- 1,7 tonne de compost réacheminée;
- conservation de 710 000 litres d'eau.

Le défi Scotiabank & SIFE Go Green démontre qu'en travaillant en partenariat, nous pouvons bâtir un monde meilleur, plus durable.

### Exemples de projets *Un avenir meilleur en 2011* :

#### Santé

- Scotiabank Peru continue d'appuyer Agua Limpia (Eau propre), un organisme à but non lucratif qui aide les gouvernements locaux des régions rurales à améliorer l'accès à l'eau potable et l'assainissement des eaux. Agua Limpia offre également des programmes de formation aux familles et aux enfants sur des sujets comme l'utilisation de l'eau potable, l'hygiène, la nutrition et la conservation.

#### Éducation

- La Banque Scotia finance des bourses d'études pour les étudiants internationaux inscrits à la faculté de l'environnement de l'Université de Waterloo et à l'Université Saint-Paul. La Scotiabank International Endowment offrira de nouvelles possibilités aux étudiants canadiens et attirera d'autres étudiants internationaux à Waterloo, au Canada.

#### Services sociaux

- En El Salvador, la Banque Scotia s'associe avec Un toit pour mon pays, une ONG qui construit des maisons pour les familles dans le besoin, avec l'aide de bénévoles. En 2011, la Banque Scotia a participé à sa sixième campagne annuelle de financement baptisée « ¡Sigamos Construyendo El Salvador! » (Construisons El Salvador!). En plus des dons de l'entreprise, des clients, des employés, des fournisseurs et des amis ont donné de l'argent pour construire des logements d'urgence dans des collectivités pauvres.

#### Arts et culture

- Au Chili, la Banque Scotia a apporté son soutien à l'approche modulaire de formation du Centre culturel Gabriela Mistral. Le Centre héberge une bibliothèque axée sur l'art, cinq salles de classe, un studio d'enregistrement et le Museo de Arte Popular Americano de l'Universidad de Chile.

D'autres exemples sont présentés à l'adresse [banquescotia.com/rse/collectivite](http://banquescotia.com/rse/collectivite). Nous vous présenterons des exemples touchant aux domaines du sport et de l'environnement à partir de 2012.

**Mobilisation des employés** En 2011, les employés de la Banque Scotia ont fait preuve d'une générosité et d'une détermination incroyables en offrant plus de 360 000 heures de travail bénévole, y compris pour la collecte de fonds, à des organismes de bienfaisance locaux. La Banque Scotia soutient fermement l'engagement des employés envers la collectivité et encourage leurs efforts par l'intermédiaire de deux programmes : Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC) et le Programme de bénévolat des employés (PBE) de la Banque Scotia.

Dans le cadre du Programme Équipe Scotia au service de la collectivité, la Banque Scotia verse un montant correspondant à celui que recueillent les employés. Elle donne une somme équivalente aux fonds collectés par les équipes d'au moins cinq employés dans le cadre d'activités bénévoles locales de collecte de fonds, jusqu'à concurrence de 5 000 \$.

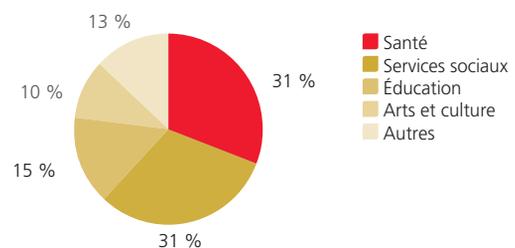


- **Exemple :** une équipe de 17 employés de la Banque Scotia à Huancayo, au Pérou, a offert 189 heures de travail bénévole pour collecter des fonds à l'intention de l'organisation à but non lucratif Leonardo Manuel, qui finance l'éducation, la réadaptation, les loisirs et le traitement médical de 33 enfants handicapés. L'argent récolté par les employés a également servi à payer des interventions médicales, des médicaments et du matériel pour les enfants.

Par l'intermédiaire du Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia, la Banque Scotia verse des dons aux organismes communautaires dans lesquels travaillent bénévolement nos employés. Les employés en service ou retraités qui donnent 50 heures de leur temps par an à une organisation communautaire admissible peuvent présenter une demande de don de 1 000 \$ CA ou moins à la Banque.

- **Exemple :** Norman Locke, conseiller en finances personnelles à Long Pond, Terre-Neuve, travaille bénévolement pour la Société canadienne de l'hémophilie depuis près de 20 ans. L'organisation tente d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de troubles de saignement héréditaires. Le PBE a versé une subvention qui a servi à financer des week-ends familiaux et un camp d'été en 2011.

#### Dons de la société en 2011



#### Opinion des employés quant à la RSE

	Note favorable 2011	Référence mondiale
La Banque Scotia est une entreprise socialement responsable et soucieuse de l'environnement	91 %	86 %

L'indice d'engagement des employés de la Banque Scotia mesure l'opinion des employés en ce qui concerne la responsabilité sociale et le souci de l'environnement de l'organisation.

Il s'agit d'un nouvel indicateur pour le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia.

LA BANQUE SCOTIA  
EST MEMBRE DES  
RÉSEAUX :



**Photo :** Mona-Maria Metri et Nagesh Rao, employés de la Banque Scotia travaillent bénévolement au festival international *BuskerFest* parrainé par la Banque Scotia, à Toronto, qui permet d'amasser des fonds au profit des personnes atteintes d'épilepsie. Le festival, qui est le plus important du genre en Amérique du Nord, rassemble des centaines d'amuseurs de rue exceptionnels qui viennent des quatre coins du monde.

## ÉTUDE DE CAS : Politique globale relativement au VIH/SIDA

La Banque Scotia soutient activement depuis longtemps les initiatives sur le VIH/SIDA. En 2005, à l'initiative de Rick Waugh, président et chef de la direction de la Banque Scotia, celle-ci s'est donné comme mandat de contribuer aux efforts de prévention et d'information relatifs à l'infection par le VIH/SIDA dans les Antilles. Depuis, la Banque fait un travail de sensibilisation à l'égard du VIH/SIDA, lutte contre la stigmatisation et la discrimination dont font l'objet les personnes atteintes et soutient les organismes actifs en matière de traitement et de prévention de l'infection.

En 2011, la Banque s'est dotée d'une stratégie globale contre le VIH/SIDA. Pour élaborer cette stratégie, la Banque Scotia a travaillé en partenariat avec GBC Health, une ONG qui s'applique à mobiliser le secteur privé pour relever les défis mondiaux en matière de santé. «La Banque Scotia a été la première banque nord-américaine à s'attaquer au problème du VIH-SIDA et est aujourd'hui la première banque nord-américaine à prendre fait et cause pour la lutte contre le VIH-SIDA à l'échelle mondiale», a déclaré Sancia Dalley, directrice, Services aux membres et conseils, GBC Health.

La Banque Scotia a mis en place trois piliers stratégiques, qui s'appuient sur les forces de la Banque, ainsi que sur la passion et l'intérêt des employés :

### 1. Combattre les préjugés et la discrimination

- Exemple : La Banque Scotia a adopté des principes mondiaux visant les employés atteints du VIH/SIDA et d'autres maladies qui mettent la vie en danger. Ces principes soulignent que la Banque Scotia a la responsabilité d'offrir à ses employés un milieu de travail sain, exempt de discrimination, et de soutenir l'engagement et le maintien en poste des employés en misant sur une main-d'œuvre stable dont la valeur est appréciée.

### 2. Sensibiliser et informer

- Exemple : Depuis 2008, la Caribbean Broadcast Media Partnership on HIV/AIDS (CBMP) et la Banque Scotia organisent la Journée régionale de dépistage, en collaboration avec les ministères régionaux de la Santé. En 2011, 17 pays et 37 succursales y ont participé, ce qui a permis à 9 000 personnes de bénéficier d'un dépistage dans les Antilles.

### 3. Contribuer par des dons et le bénévolat

- Exemple : La Marche action SIDA Banque Scotia, qui est le plus gros événement de sensibilisation à la lutte contre le VIH-SIDA au Canada, est organisée dans différentes villes et collectivités du Canada. Les fonds recueillis dans ce cadre servent à appuyer des programmes et des services destinés aux personnes infectées par le VIH/SIDA.

Selon M<sup>me</sup> Dalley, la stratégie est sur la bonne voie : «La Banque Scotia fait fond sur les succès remportés aux Antilles et passe à l'étape suivante. Mais je pense que la Banque réussira grâce à la passion qui l'anime à tous les paliers, de la haute direction aux succursales locales.»



**Photo :** Donia Benjamin, assistante principale, Services bancaires aux particuliers, et Marcelle Greenidge, directrice, Marketing, à la succursale de Broad Street, à la Barbade, collent des morceaux de tissu rouge sur un gros ruban pour symboliser comment les personnes bénéficiant d'un dépistage pour le VIH lors de la Journée régionale de dépistage marqueraient l'occasion.

# Annexe

**Étendue de la divulgation de l'information** La présente déclaration annuelle couvre la période allant du 1<sup>er</sup> novembre 2010 au 31 octobre 2011 pour les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc., la Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada, la Compagnie Trust National, la Société hypothécaire Scotia, Scotia Générale, Compagnie d'assurance, la Compagnie Maple Trust, la Banque Dundee du Canada, la Compagnie Montréal Trust du Canada, ScotiaVie, Compagnie d'assurance, la Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse, RoyNat Inc., RoyNat Capital Inc. et Scotia Merchant Capital Corporation.

## Principaux indicateurs de performance économique, sociale et environnementale<sup>1</sup>

Indicateurs Un avenir meilleur	Performance		
	2009	2010	2011
Valeur globale des dons et parrainages (à l'échelle mondiale)	39 M\$	50 M\$	50 M\$
Nombre d'heures totales de bénévolat des employés sous forme de participation à des programmes communautaires officiels	299 000 heures	324 000 heures <sup>1</sup>	360 000 heures
Question du sondage sur l'engagement des employés : «Le Groupe Banque Scotia est une entreprise socialement responsable et soucieuse de l'environnement <sup>2</sup> »	N. d.	N. d.	91% d'accord
<b>Indicateurs économiques</b>			
Salaires et avantages sociaux des employés (à l'échelle mondiale)	4,3 G\$	4,6 G\$	5,4 G\$
Prêts aux entreprises (au Canada)	plus de 86 G\$	plus de 83 G\$	plus de 90 G\$
Impôts et taxes versées (à l'échelle mondiale)	1,9 G\$	2,5 G\$	2,4 G\$
Montant versé aux fournisseurs pour l'acquisition de biens et services (à l'échelle mondiale)	3,1 G\$	3,0 G\$	3,5 G\$
Rendement des capitaux propres	16,7 %	18,3 %	18,8 %
<b>Indicateurs sociaux</b>			
Investissements dans la formation des employés (à l'échelle mondiale)	56 M\$	74 M\$	65 M\$
Satisfaction des employés (à l'échelle mondiale)	86 %	85 %	85 %
Femmes membres de la haute direction (à l'échelle mondiale)	22 %	22,6 %	23,5 %
Femmes membres de la haute direction (au Canada)	32 %	33,1 %	33,6 %
Minorités visibles membres de la haute direction (au Canada)	11,6 %	12 %	9,5 %
Employés autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %	1,1 %
Employés handicapés (au Canada)	4,2 %	4 %	3,8 %
Centres de services aux autochtones (au Canada)	23 <sup>3</sup>	23	22
<b>Indicateurs environnementaux</b>			
Consommation énergétique (au Canada)	953 292 GJ	1 019 330 GJ <sup>4</sup>	1 008 610 GJ
Émissions de gaz à effet de serre (Canada)	59 617 tonnes	54 362 tonnes	55 168 tonnes
Voyages d'affaires (avion et train)	32 746 696 km <sup>5</sup>	50 078 224 km	57 813 611 km
Consommation de papier	4 760 tonnes	4 319 tonnes	4 899 tonnes
Déchiquetage et recyclage de papier (au Canada)	5 056 tonnes	5 050 tonnes	4 237 tonnes
Élimination écologique du matériel informatique	18 769 articles	4 748 articles	4 384 articles

- 1) Il s'agit d'un montant retraité.
- 2) Cet indicateur a été ajouté en 2011.
- 3) Il s'agit d'un montant retraité.
- 4) Nos émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 9 %. Par contre, notre consommation en GJ a augmenté en raison de l'ouverture de nouveaux établissements.
- 5) Kilométrage estimatif, basé sur les totaux pour l'année civile. La Banque Scotia a changé de fournisseurs au quatrième trimestre de l'exercice 2009; nous ne disposons donc pas d'un total pour l'exercice.

## Impôts payés en 2011

La Banque Scotia doit payer divers impôts, y compris des impôts directs sur le revenu prélevés par les gouvernements du Canada et des provinces, ainsi que les gouvernements des pays étrangers où elle exerce ses activités, et des impôts indirects. En 2011, ces impôts ont totalisé 2,4 milliards de dollars (sur une base de mise en équivalence fiscale), soit 34 % du revenu avant impôts pour l'exercice.

Le tableau indique les charges (recouvrements) totales envers tous les paliers de gouvernement au Canada. Le tableau 53 du rapport annuel 2011 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2011. Vous pouvez consulter le rapport annuel en ligne, à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

### Impôts payés au Canada

(Au 31 octobre 2011) (en milliers de dollars)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres <sup>1)</sup>
<b>Gouvernement fédéral</b>	342 635	0	196 108
<b>Gouvernement provincial</b>			
Terre-Neuve	4 602	6 221	3 589
Île-du-Prince-Édouard	1 165	997	121
Nouvelle-Écosse	11 196	7 333	5 772
Nouveau-Brunswick	3 751	2 840	2 159
Québec	21 294	289	15 759
Ontario	199 368	0	202 493
Manitoba	4 571	5 202	1 687
Saskatchewan	3 923	5 334	748
Alberta	21 537	0	4 782
Colombie-Britannique	28 491	0	9 311
Territoires	681	0	27
<b>Total des provinces</b>	<b>300 579</b>	<b>28 216</b>	<b>246 428</b>
<b>Total</b>	<b>643 214</b>	<b>28 216</b>	<b>442 536</b>

- 1) Ces chiffres incluent les charges sociales, la TPS, la TVH ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

## Nombre d'employés au Canada\*

	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	2 597	1 200	3 797
Colombie-Britannique	2 294	1 190	3 484
Manitoba	513	223	736
Nouveau-Brunswick	552	317	869
Terre-Neuve-et-Labrador	519	252	771
Nouvelle-Écosse	1 359	583	1 942
Territoires du Nord-Ouest	12	1	13
Ontario	20 840	4 843	25 683
Île-du-Prince-Édouard	113	59	172
Québec	1 800	490	2 290
Saskatchewan	471	332	803
Territoire du Yukon	15	12	27
<b>Total</b>	<b>31 085</b>	<b>9 502</b>	<b>40 587</b>
<b>Total en équivalent temps plein</b>			<b>33 367</b>

\*Au 31 octobre 2011, on comptait 1 239 employés contractuels et 3 199 employés occasionnels, soit 3,0 % et 7,9 % respectivement du total de l'effectif canadien.

## Succursales, bureaux et GAB

L'intérêt que porte la Banque Scotia à la clientèle et son engagement à accroître les ventes et à améliorer le service supposent, dans le cadre de sa stratégie générale, le maintien d'un réseau solide de succursales. À l'heure actuelle, la Banque compte 1 029 succursales et 2 998 GAB au Canada. Fidèle à ses plans d'expansion, elle a ouvert 11 succursales en 2011. En cas de fermeture ou de regroupement de succursales, la Banque travaille en étroite collaboration avec ses clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse et continuer à répondre à leurs besoins. L'important est de trouver des solutions qui conviennent à chaque collectivité et aux clients.

### Succursales ouvertes

Alberta	510-151 Walden Gate SE, Calgary 404-8888 Country Hills Boulevard NW, Calgary
Colombie-Britannique	5960 University Blvd, Vancouver
Nouvelle-Écosse	421 Lahave Street, Bridgewater*
Ontario	929 Southdale Road West, London 9301 Bathurst Street, Richmond Hill 3000 Thomas Street, Mississauga 1947 Ravenscroft Road, Ajax 620 Scott Boulevard, Milton 279 King Street East, Toronto
Québec	451, rue des Migrateurs, Terrebonne
Saskatchewan	4510 Gordon Road, Regina

\* Ouverture à la suite d'un regroupement.

\*\* Ouverture à la suite d'un déménagement.

### Succursales fermées, déplacées ou regroupées

Colombie-Britannique	555 West 12th Avenue, Vancouver
Nouveau-Brunswick	3982 Main Street, Jacquet River
Terre-Neuve	P.O. Box 130, Churchill Falls
Nouvelle-Écosse	199 Dominion Street, Bridgewater 421 Lahave Street, Bridgewater*
Ontario	320 Bayfield Street, Barrie* 139 Prescott Street, Kemptville** 1867 Yonge Street, Toronto

\* Fermeture à la suite d'un regroupement.

\*\* Fermeture à la suite d'un déménagement.

### Installations et retraits de GAB\*

#### GAB installés\*

##### Alberta

510-151 Walden Gate SE., Calgary  
3808 Bow Tr. SW., Calgary  
404-8888 Country Hills Blvd NW.,  
Calgary

##### Colombie-Britannique

325 Boul. De La Marine, Varennes  
8236 Eagle Landings Pkwy. Unit 100,  
Chilliwack  
14780 108th Ave & 148th St., Surrey  
30362 Fraser Hwy (Mt Lehman), Abbotsford  
5960 University Blvd., Vancouver  
3790 Quadra St., Victoria

##### Manitoba

300 Portage Ave., Winnipeg

##### Nouvelle-Écosse

6203 HWY 354 General Delivery,  
Kennetcook

##### Ontario

25 Sacre Coeur Blvd., Hull  
119 Mann Ave., Ottawa  
655 Bronson Ave., Ottawa  
1435 Caldwell Ave., Ottawa  
1 Chartewell Ave., Nepean  
1350 Taunton Rd. E., Oshawa  
1947 Ravenscroft Rd., Ajax  
6815 Stanely Ave., Niagara Falls  
International Centre, 573 Glendridge ave B,  
St.Catherines

9301 Bathurst St. Unit #13,  
Richmond Hill  
3000 Thomas St., Mississauga  
325 Dundas St. E., Oakville  
3550 Queen St. E., Brampton  
620 Scott Blvd., Milton  
279 King St. E., Toronto  
50 Bay St., Toronto  
416 Spadina Rd., Toronto  
2562 Weston Rd., Weston  
190 Westmount Rd. N., Waterloo  
929 Southdale Rd. W., London  
397 Bayfield Rd., Goderich  
5555 Ojibway Pkwy, Windsor

##### Québec

451, rue des Migrateurs, Terrebonne  
3480, rue McTavish, Montréal  
108, boul. Gréber., Gatineau  
127, rue Front, Aylmer

##### Saskatchewan

4510 Gordon Rd., Regina  
1828 McCormand Dr., Saskatoon

#### GAB retirés\*

##### Alberta

5401 51ST St., Grimshaw  
3001 Dunmore Rd. SE., Medicine Hat  
400 2555 32nd St. NE., Calgary  
3330 17TH Ave. SE., Calgary  
703 42nd Ave. SE., Calgary  
6455 Macleod Tr. SW., Calgary  
12550 Symons Valley Rd., Calgary

### Installations et retraits de GAB\*(suite)

#### GAB retirés (suite)

5003 Lakeshore Dr., Sylvan lake  
#3030 8882-170 St., Edmonton

##### Colombie-Britannique

20090 91A Ave., Langlet  
110 2189 Springfield Rd., Kelowna  
32555 London Ave. Suite 700, Mission  
2929 Barnet Hwy., Coquitlam  
170 Schoolhouse St., Coquitlam  
10785 King George Hwy., Surrey  
4700 Kingsway Ave.  
130-555 West 12TH Ave., Vancouver  
142111 Entertainment Way, Richmond  
6911 No. 3 Rd., Richmond  
710 Granville St. #02R, Vancouver  
677 Davie St., Vancouver  
800 Robson St., Vancouver  
900 Burrard St., Vancouver  
2055 Purcall Way, North Vancouver  
1065 Lahakas Blvd., Kitimat  
550 Bay St., Victoria  
3130 Trilicum Rd., Victoria  
4461 Interurban Rd., Victoria  
1702 Bowen Rd., Nanaimo

##### Manitoba

160 1255 St. Mary's Rd., Winnipeg  
817 St. James, Winnipeg

##### Nouveau-Brunswick

438 Coverdale Rd., Riverview  
5 Rd. 172, Upper Letang

##### Nouvelle-Écosse

6177 Main St., Kennetcook  
2710 Main St., Aylesford  
99 Atlantic St., Cornwallis  
272B Prince St., Sydney  
199 Dominion St., Bridgewater

\* Cette liste comprend les installations, les retraits et les regroupements de GAB.

##### Ontario

2385 City Park Dr., Ottawa  
3090 Carling Ave., Ottawa  
3201 Stranderd Dr., Nepean  
1213 Division St., Kingston  
705 Bath Rd., Kingston  
Hwy. 48 - Durham 23, Pefferlaw  
6815 Stanley Ave., Niagara Falls  
18151 Yonge St., East Gwillimbury  
8725 Yonge St., Richmond Hill  
3555 Hwy 7 W., Woodbridge  
320 Bayfield St., Barrie  
309 Rathburn Rd. W., Mississauga  
3055 Vega Blvd., Mississauga  
50 Great Lakes Dr., Brampton  
771 Golf Links Rd, Ancaster  
22 Lebovic Ave., Scarborough  
300 Borough Dr. Unit 765, Scarborough  
1800 Sheppard Ave. E., Toronto  
1120 Finch Ave - Suite 202, Toronto  
2300 Yonge St., Toronto  
259 Richmond St. W., Toronto  
3401 Dufferin St, Yorkdale mall, North York  
1025 The Queensway, Etobicoke  
75 King St. S., Waterloo  
300 King George Rd., Brandorf  
1680 Richmond St., London  
4611 Walker Rd., Windsor  
355 Barrydowne Rd., Sudbury  
850 North May St., Thunder Bay

##### Québec

4825, av. Pierre De Coubertin, Montréal  
1080, Cote du Beaver Hall, Montréal  
977, rue Ste-Catherine O., Montréal  
2800, av. du Cosmodôme, Laval  
3200, rue Jean-Yves, Kirkland  
207, boul. Mont-Bleu, Gatineau

### Codes de conduite et engagements volontaires envers le public\*

La Banque Scotia s'est engagée volontairement à respecter un certain nombre de codes de conduite et d'engagements envers le public.

En voici un aperçu :

- Code de pratique canadien des services de cartes de débit
- Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit
- Lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées
- Principes régissant la protection des consommateurs dans le commerce électronique : Le cadre canadien
- Modèle de code de conduite sur les relations des banques avec les petites et moyennes entreprises
- Engagement de l'ABC – Des documents hypothécaires en langage courant

- Engagement relatif aux services non sollicités
- Protocole d'entente sur le compte de dépôt de détail à frais modiques
- Politique Responsabilité zéro de VISA et VISA e-Promesse
- Engagement – Règlement sur les billets à capital protégé
- Paiements en ligne
- Réduction des périodes de retenue de fonds

\* Pour obtenir un exemplaire du texte intégral des codes et engagements, veuillez consulter la page Service à la clientèle du site Web [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com). Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection des consommateurs, veuillez consulter les sites de l'agence de la consommation en matière financière du Canada ([www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca))

## Financement par emprunt

La Banque Scotia s'applique à répondre aux besoins des entreprises canadiennes, y compris des petites et moyennes entreprises. Les tableaux suivants indiquent – par province et pour l'ensemble du Canada – le montant du financement par emprunt autorisé et de l'encours au 31 octobre 2011 ainsi que le nombre de clients visés.

Niveau d'autorisation :	0 \$ – 24 999 \$			25 000 \$ – 99 999 \$			100 000 \$ – 249 999 \$			250 000 \$ – 499 999 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	101 634	56 187	15 413	277 387	140 463	6 126	291 912	170 897	1 940	288 257	188 038	858
Alberta et Territoires du Nord-Ouest**	483 282	107 994	77 575	535 319	195 593	12 547	359 214	202 311	2 406	366 603	229 442	1 084
Saskatchewan	30 441	16 355	3 677	122 666	65 935	2 636	132 112	82 240	873	102 512	73 922	304
Manitoba	102 884	26 418	9 551	793 595	237 564	15 303	767 216	367 342	5 967	212 996	129 109	645
Ontario	313 163	131 379	50 399	985 460	488 394	21 209	1 156 827	684 984	7 663	1 141 113	763 354	3 389
Québec	85 339	64 049	11 061	225 168	149 497	4 977	206 956	136 376	1 360	200 347	139 116	595
Nouveau-Brunswick	19 589	7 996	2 780	71 383	35 180	1 512	73 185	45 522	484	37 515	26 979	116
Nouvelle-Écosse	31 994	13 101	4 528	118 541	65 354	2 465	140 749	88 669	930	158 139	102 836	465
Île-du-Prince-Édouard	5 241	2 372	654	22 856	11 853	458	23 788	15 102	155	16 678	11 805	51
Terre-Neuve	21 213	8 200	2 980	84 529	38 829	1 857	65 086	36 935	437	41 923	27 829	128
<b>Canada</b>	<b>1 194 780</b>	<b>434 051</b>	<b>178 618</b>	<b>3 236 904</b>	<b>1 428 662</b>	<b>69 090</b>	<b>3 217 045</b>	<b>1 830 378</b>	<b>22 215</b>	<b>2 566 083</b>	<b>1 692 430</b>	<b>7 635</b>

Niveau d'autorisation :	500 000 \$ – 999 999 \$			1 000 000 \$ – 4 999 999 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	263 571	183 786	400	678 666	419 316	329
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest***	313 412	187 032	493	814 120	467 722	376
Manitoba	150 761	75 359	245	264 020	163 314	136
Ontario	1 027 780	725 020	1 514	3 993 470	2 889 613	1 804
Québec	226 334	157 788	337	819 904	540 918	370
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	231 758	145 197	338	809 531	522 747	395
<b>Canada</b>	<b>2 213 616</b>	<b>1 474 182</b>	<b>3 327</b>	<b>7 379 711</b>	<b>5 003 630</b>	<b>3 410</b>

Niveau d'autorisation :	Plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	3 183 314	1 428 393	127
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest****	12 497 136	5 212 297	283
Manitoba	751 507	267 673	27
Ontario	46 835 030	19 674 924	1 159
Québec	5 320 468	2 682 807	184
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	2 315 200	1 434 173	123
<b>Canada</b>	<b>70 902 655</b>	<b>30 700 267</b>	<b>1 903</b>

Remarque : Pour des raisons de confidentialité, nous avons regroupé : \*Le Yukon et la Colombie-Britannique. \*\* Les Territoires du Nord-Ouest et l'Alberta. \*\*\* Les Territoires du Nord-Ouest, la Saskatchewan et l'Alberta. \*\*\*\* Le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve et la Nouvelle-Écosse.

## CLIENTS

### Résolution des plaintes des clients

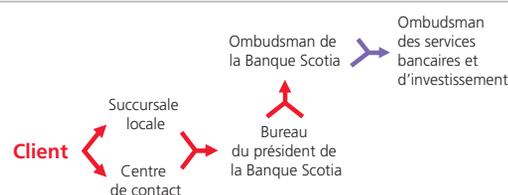
Pour réussir financièrement et être une organisation responsable, il nous faut un processus clair et efficace de résolution des plaintes. Nos statistiques à ce chapitre et notre processus de résolution des plaintes sont décrits ci-dessous. À l'échelle internationale, la Banque Scotia suit un processus semblable, qui peut varier selon les exigences réglementaires des différents pays ou les besoins locaux.

	2009	2010	2011
Nombre de plaintes de clients reçues au Bureau du président	10 470	10 123	<b>10 445*</b>
Pourcentage de clients interrogés qui étaient entièrement satisfaits du traitement de leur plainte	89 %	88 %	<b>82 %**</b>

\*Nombre total de plaintes reçues au Bureau du président sur plus de 19 millions de clients. Nous classons ces plaintes en plusieurs catégories – service, crédit, politique, tarification, conformité, documentation, autres – afin de pouvoir examiner les tendances et recommander les changements nécessaires.

\*\* D'après les sondages menés auprès de 1 095 clients.

### Processus de résolution des plaintes



### Services de microfinancement de la Banque Scotia

	Total des prêts (\$ CA)	Prêt moyen (\$ CA)	Nombre de clients
Chili (Banco del Desarrollo)	60 M\$	2 960 \$	20 294
République dominicaine	31 M\$	2 150 \$	14 400
Guatemala	41 M\$	3 090 \$	13 090
Jamaïque	0,4 M\$	300 \$	1 400
Pérou	458 M\$	3 700 \$	124 000
<b>Total</b>	<b>590 M\$</b>		<b>173 184</b>

\* La clientèle du secteur du microfinancement s'entend des travailleurs autonomes et des propriétaires de microentreprises dont les revenus annuels sont inférieurs à 100 000 \$ US.

## CLIENTS

### Accès aux services financiers

Les institutions financières jouent un rôle crucial dans l'accès aux services financiers, surtout pour les groupes qui ont des besoins spéciaux, notamment les jeunes, les aînés, les personnes économiquement désavantagées et les nouveaux Canadiens. La Banque Scotia a mis au point des produits, des services et des programmes d'initiation à la gestion financière sur mesure dans un certain nombre de marchés, pour améliorer l'accès à ces services.

### SEGMENT DE CLIENTÈLE : ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE

**Services bancaires de base :** Compte bancaire de base de la Banque Scotia (Canada)

#### Épargne, placement et crédit :

- Le programme d'épargne Déposez la monnaie (Canada) aide les clients à prendre de meilleures habitudes d'épargne dans leurs achats quotidiens par débit.
- Le compte Accélération Plus Scotia est une solution d'épargne en ligne, à intérêt élevé.
- Le Fonds Scotia mondial des changements climatiques permet aux clients d'investir dans des sociétés qui contribuent à atténuer les effets des changements climatiques.

#### Littératie financière :

- Des employés de la Banque Scotia offrent des séminaires financiers à de nombreux endroits, notamment au Canada, en El Salvador, en Guyane, aux Bahamas et à Saint-Kitts-et-Nevis.
- Des outils d'initiation à la gestion financière se trouvent à l'adresse suivante : [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com) (ex. : Vocabulaire bancaire, Comprendre le crédit).

### SEGMENT DE CLIENTÈLE : JEUNES

#### Services bancaires de base :

- Le plan Privilèges bancaires Étudiants<sup>MC</sup> (Canada) offre un compte bancaire sans frais et un nombre illimité d'opérations par carte de débit aux étudiants inscrits à temps plein dans un programme universitaire ou collégial.
- Le programme d'épargne Horizon Jeunesse (Canada) est un plan sans frais qui permet aux personnes de moins de 19 ans d'effectuer gratuitement un nombre illimité d'opérations de débit.

#### Épargne, placement et crédit :

- La carte VISA Savoir Scotia offre des avantages aux étudiants : aucuns frais annuels, programme accéléré de remises en espèces, période de grâce de 21 jours sans intérêt sur les achats, etc.
- Le régime d'épargne-études de la Banque Scotia est offert dans 17 pays des Antilles et d'Amérique centrale
- Le Scotiabank Be Money (Trinité-et-Tobago) offre aux étudiants à temps plein un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais bancaires.

#### Littératie financière :

- La Banque Scotia a parrainé un programme de littératie financière destiné aux étudiants des collèges et universités de l'Ontario; 6 000 étudiants ont assisté à cette tournée de conférences dans 15 établissements, 6 000 manuels ont été distribués et un site Web a été créé.

### SEGMENT DE CLIENTÈLE : AÎNÉS

#### Services bancaires de base :

- Au Canada, les clients âgés de 59 ans ou plus peuvent s'inscrire au programme *Horizon doré*, qui offre des comptes sans frais avec un nombre illimité d'opérations de débit, et permet de bénéficier d'autres services gratuits ou à prix réduit sur des comptes admissibles.

#### Épargne, placement et crédit :

- Outil d'illustration, documents et conseils utiles pour les aînés concernant les FERR, FRV et FRRI.

#### Littératie financière :

- Nous offrons au Canada un centre d'information complet sur le compte d'épargne libre d'impôt, qui contient des renseignements s'adressant particulièrement aux retraités, à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

### SEGMENT DE CLIENTÈLE : NOUVEAUX CANADIENS

Le programme *BonDébut de la Banque Scotia* offre aux nouveaux arrivants un accès plus facile au crédit, des services bancaires courants gratuits pendant un an et un site Web multilingue contenant des liens.

### SEGMENT DE CLIENTÈLE : AUTOCHTONES

#### Services bancaires de base :

- Nous avons quatre succursales situées dans des réserves et un réseau de 22 centres bancaires pour Autochtones (Canada).

#### Épargne, placement et crédit :

- Offre spéciale sur les CPG et compte-chèques gratuit pendant un an pour les personnes participant au programme d'entente sur le pensionnat (Canada). Nous offrons des programmes de prêt aux personnes habitant dans les réserves et aux conseils de bande partout au Canada.

#### Littératie financière :

- La Banque Scotia a parrainé des ateliers financiers de la SACO pour plus de 1 000 participants au programme d'entente sur le pensionnat (Canada).

### SEGMENT DE CLIENTÈLE : PETITES ENTREPRISES

#### Services bancaires de base :

- Les conseillers pour petites entreprises des succursales fournissent des outils pratiques, des ressources et des services bancaires qui contribuent à la réussite des petites entreprises.

#### Épargne, placement et crédit :

- Le Plan Démarrage Scotia pour entreprise offre toute une gamme de services et de ressources aux clients qui se lancent en affaires.
- Le programme Professions libérales Scotia est adapté aux besoins des professionnels.
- Programme bancaire ScotiaFlex pour l'agriculture et Plan bancaire Scotia1 pour l'agriculture pour les clients agriculteurs.
- Compte Accélération Plus Scotia pour entreprise – une nouvelle option d'épargne à intérêt élevé pour les entreprises.

#### Littératie financière :

- Le réseau en ligne des petites entreprises de la Banque Scotia Dépassez-vous pour entreprise propose des articles, des vidéos, des webinaires, des outils et un blogue quotidien offrant des conseils et des informations sur un large éventail de sujets qui concernent les petites entreprises, de la gestion de la trésorerie à l'utilisation des nouvelles technologies.

### SEGMENT DE CLIENTÈLE : MICROENTREPRISES

Les services responsables des activités de microfinancement au Chili, au Pérou, en Jamaïque, en République dominicaine et au Guatemala gèrent des filiales de micro-financement dont le solde de crédit s'élève à plus de 420,5 millions de dollars US et offrent des ressources d'éducation financière et de planification commerciale dans certains pays.

#### DIRECTION GÉNÉRALE

Banque Scotia, Scotia Plaza, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) Canada M5H 1H1  
Téléphone : 416-866-6161 Télécopieur : 416-866-3750 Courriel : [email@scotiabank.com](mailto:email@scotiabank.com)

#### Pour de plus amples renseignements :

Service des affaires publiques, internes et gouvernementales, Banque Scotia, 44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) Canada M5H 1H1  
Courriel : [corporate.communications@scotiabank.com](mailto:corporate.communications@scotiabank.com).



## EMPLOYÉS

### Faits saillants sur la diversité à la Banque Scotia

La Banque Scotia suit la représentation des femmes à l'échelon vice-présidence et aux échelons plus élevés, dans le monde entier, depuis 2007. Elle étudie actuellement la possibilité de suivre d'autres groupes à l'échelle internationale.

	2009	2010	2011	Indice de référence du gouvernement**
Minorités visibles (au Canada)	22,0 %	23,8 %	24,6 %	20,4 %
Minorités visibles à la haute direction (au Canada)	11,6 %	11,5 %	9,5 %	8,7 %
Femmes (Canada)	70,1 %	69,4 %	68,4 %	62,2 %
Femmes à la haute direction (au Canada)*	32,0 %	33,1 %	33,6 %	24,2 %
Femmes occupant un poste de vice-présidente ou un poste plus élevé (à l'échelle mondiale)	22,1 %	22,6 %	23,5 %	N.D.
Personnes handicapées (au Canada)	4,2 %	4,0 %	3,8 %	4,2 %
Autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %	1,1 %	1,7 %

\* Les données de 2011 excluent les employés de ScotiaMcLeod et de RoyNat Capital, qui sont soumis à la réglementation provinciale.

\*\* Taux de disponibilité tiré du recensement de 2006, adapté au secteur bancaire et calculé en fonction des types d'emplois occupés par les employés de la Banque Scotia.

### Salaires et avantages sociaux offerts par la Banque Scotia à l'échelle mondiale

	2011 (en M\$)
Salaires	3 018
Rémunération fondée sur le rendement	1 349
Rémunération à base d'actions	257
Régime de retraite et autres avantages sociaux	775
<b>Total</b>	<b>5 399</b>

### Roulement volontaire<sup>1</sup> total des employés très performants<sup>2</sup> (Canada)

2009	2010	2011
2,6 %	3,3 %	3,7 %

1) Par roulement volontaire, on entend les départs pour cause de démission, accord à l'amiable ou expiration de contrat

2) Les employés très performants sont ceux qui ont obtenu les notes de rendement les plus élevées, soit «exceptionnel» ou «supérieur»

## ENVIRONNEMENT

### Consommation de papier au Canada (en tonnes)

Classification du papier	2009	2010	2011	% de changement 2010-2011 (réduction)	FSC**
Formules administratives*	2 824	2 610	3 186	22,10	2/5 des articles les plus utilisés
Cartes professionnelles	7	7	9	28,60	100 %
Papier à en-tête	10	12	13	8,30	100 %
Papier bond	1 651	1 560***	1 516	(2,82)	100 %
Rapports annuels	85	75	83	10,70	100 %
Marketing direct par la poste	183	165	92	(44,20)	100 %
Poids total (en tonnes)	4 760	4 429	4 899****	10,61	
Consommation par employé	0,15	0,13	0,14		

\* La Banque Scotia utilise plus de 4 500 différents types de formules administratives, la plupart entrant dans cinq catégories : format régulier, rouleaux de papier GAB/imprimante haute vitesse, jeux de formules (autocopiants), enveloppes et documents d'accompagnement. À l'heure actuelle, deux de ces catégories, les enveloppes et les documents d'accompagnement, utilisent du papier FSC.

\*\* Papier certifié conforme aux exigences du Forest Stewardship Council (FSC) : système d'attestation rigoureux qui guide la gestion responsable des forêts, garantit que le papier a été produit selon des méthodes qui préservent la diversité biologique et les écosystèmes fragiles, assure la responsabilité sociale, et respecte les droits des membres des Premières Nations et des collectivités locales.

\*\*\* Le chiffre de 2010 a été retiré en raison d'erreurs associées aux fournisseurs.

\*\*\*\* L'augmentation est causée par le matériel requis pour les nouvelles succursales et les fusions, ainsi que les mises à jour liées à des changements de raison sociale et de numéros de téléphone.

### Consommation de papier bond dans les établissements de la Banque Scotia à l'étranger en 2011

	2011
Mexique	558,85
Pérou	207,4
Chili	183,6
Costa Rica	36,7
<b>Poids total (en tonnes)</b>	<b>986,55</b>

### La Banque Scotia maintient son engagement à exercer ses activités le plus efficacement possible sur le plan énergétique pour minimiser son bilan carbone.

#### Mesure de la consommation d'énergie (Canada)

2011 : Émissions de gaz à effet de serre

Source : Émissions de CO<sub>2</sub>\* (tonnes métriques)

Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	34 647
Émissions directes de CO <sub>2</sub> provenant de la combustion de combustibles	16 254
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant du transport aérien des employés	4 267**
<b>Bilan total de CO<sub>2</sub></b>	<b>55 168</b>

2011 : Consommation d'énergie

Type d'énergie utilisé dans le bâtiment	Unité de consommation	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales/Immeubles dont la Banque est propriétaire
Énergie électrique	Mégawattheure	191 860	0,28	904 / 40
Énergie-vapeur	Livre (en milliers)	14 673	0,36	0 / 1
Gaz naturel	Mètre cube	8 079 867	15,47	638 / 32
Mazout	Litre	303 970	18,83	38 / 0
Propane	Litre	54 927	27,82	7 / 0

#### Mesure de la consommation d'énergie (Mexique, Jamaïque, Costa Rica, El Salvador, Pérou et Chili)

2011 : Émissions de gaz à effet de serre

Source : Émissions de CO<sub>2</sub>\* (tonnes métriques)

Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant de l'achat d'énergie électrique	44 913
Émissions directes de CO <sub>2</sub> provenant de la combustion de combustibles	366
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant du transport aérien des employés	5 174**
<b>Bilan total de CO<sub>2</sub></b>	<b>50 453</b>

2011 : Consommation d'énergie

Type d'énergie utilisé dans le bâtiment	Unité de consommation	Consommation totale	Consommation par mètre carré	Succursales/Immeubles dont la Banque est propriétaire
Électricité	Mégawattheure	115 034	0,20	1 281 / 94
Gaz naturel	Mètre cube	21 464	16,26	0 / 1
Propane	Litre	90 440	14,76	0 / 3
Essence/Diesel	Litre	66 590	0,49	0 / 4

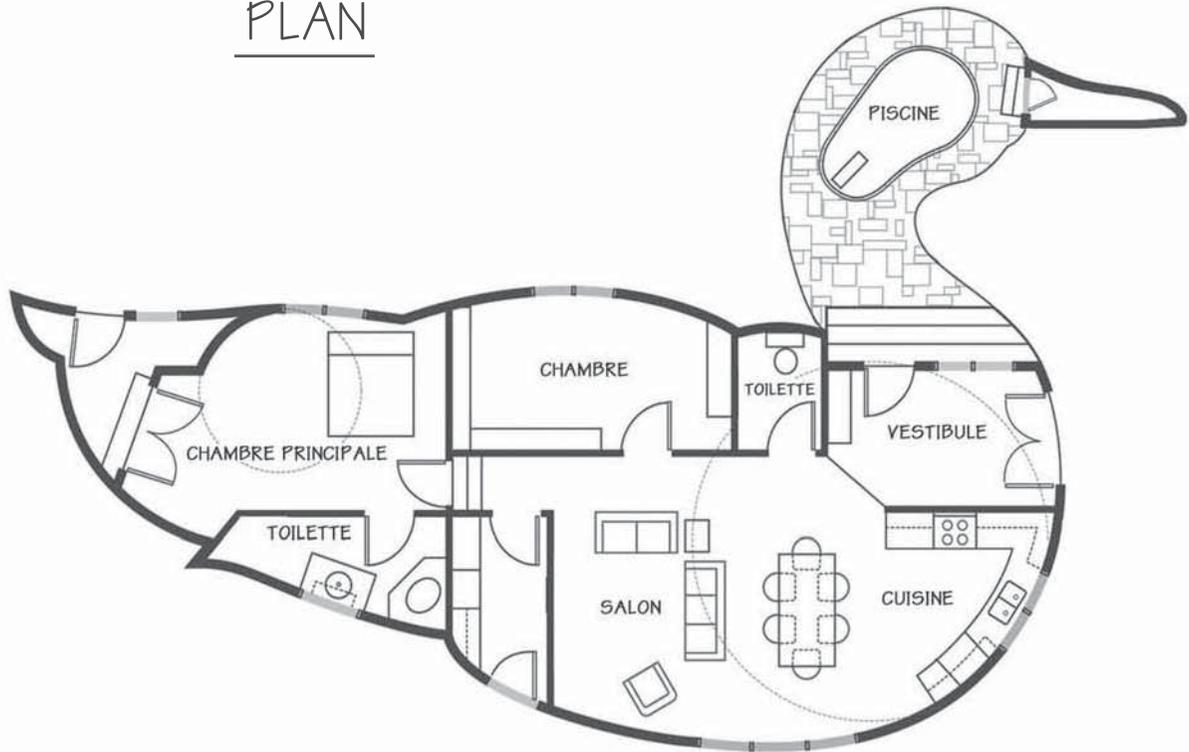
Remarques :

- Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures de divers fournisseurs de services d'utilité publique. Vu l'envergure des efforts déployés, nous prévoyons une amélioration continue des systèmes et des processus.
- Les chiffres pour le Canada se rapportent à 904 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 40 immeubles de bureaux au Canada, soit environ 700 000 mètres carrés. Cette superficie varie selon le type de service d'utilité publique.
- Les chiffres pour le Mexique, la Jamaïque, le Costa Rica, El Salvador, le Pérou et le Chili se rapportent à 1 281 établissements de services aux particuliers et à l'espace occupé par la Banque dans 94 immeubles de bureaux, soit environ 565 000 mètres carrés. Cette superficie varie selon le type de service d'utilité publique.

\* Calculées conformément au protocole de gaz à effet de serre du World Resources Institute et du World Business Council for Sustainable Development ([www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)); elles comprennent les facteurs d'émission liés à l'achat d'électricité, de gaz naturel et de combustibles fossiles.

\*\* Les émissions indirectes de CO<sub>2</sub> provenant du transport aérien des employés sont affectées à chaque secteur en fonction de l'effectif.

## PLAN



**Votre maison a un effet sur l'environnement.**

Économisez de l'argent tout en protégeant l'environnement à  
[ecovie.banquescotia.com](http://ecovie.banquescotia.com)

