

# Notre engagement à l'œuvre

Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale 2012



« Les banques ont le devoir de travailler au progrès économique et social afin d'offrir à tous un avenir meilleur. »

**La Banque Scotia cherche à intégrer la responsabilité sociale des entreprises à l'ensemble de ses activités courantes.**

## Table des matières

1	Message de Rick Waugh, chef de la direction	10	Économie
2	Consultation des parties prenantes	15	La RSE à l'œuvre : le programme ÉcoVie
4	Les trois champs d'action en RSE	16	Société
5	Gouvernance	22	La RSE à l'œuvre : Suchitoto
		23	Annexe

## 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. La *Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale*, qui vient compléter le rapport annuel de la Banque, offre un aperçu 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, les principaux indicateurs de rendement et des exemples de toutes les activités liées à la RSE.

### Stratégie de la Banque Scotia en matière de RSE

La stratégie de la Banque Scotia soutient son objectif premier, qui consiste à aider ses clients à améliorer leur situation financière. Cette stratégie définit l'orientation de la Banque et ses moyens d'action. En outre, elle guide la réussite de la Banque et l'attention qu'elle porte aux clients, à la diversité, à la solidité et à la stabilité. Les priorités de la Banque Scotia en matière de RSE sont pleinement intégrées à sa stratégie d'affaires à cinq volets, qu'elle enrichit par des initiatives clés.

### Tableau de bord équilibré

Le Tableau de bord équilibré de la Banque Scotia vise à assurer la cohérence de notre orientation stratégique et de l'évaluation de nos résultats à l'échelle de l'entreprise. Il comprend des objectifs précis liés aux résultats financiers, au service à la clientèle, à l'exploitation et à l'expérience des employés. La RSE entre dans le quadrant Exploitation, ce qui renforce son rôle central 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. Il se prononce sur des questions importantes liées à la RSE et parraine des initiatives de RSE dans tous les secteurs. Il est présidé par Kaz Flinn, vice-présidente, RSE, Banque Scotia.

### Respect des exigences de déclaration

L'Annexe à la présente déclaration fournit 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 offre aux organismes et aux entreprises un cadre exhaustif de déclaration axé sur la viabilité largement répandu dans le monde. Ce cadre établit les principes et les indicateurs à utiliser pour évaluer et déclarer les résultats sur les plans économique, écologique et social. La Banque Scotia répond au niveau d'application C des lignes directrices G3, ce qui signifie qu'elle produit une déclaration complète au sujet d'au moins 10 indicateurs de rendement, dont au moins un par volet (économie, environnement et société).

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

Un document PDF a été créé à l'intention des parties prenantes désirant avoir plus de détails sur nos progrès en matière de RSE. Y figurent les principaux indicateurs de rendement et des tableaux de données portant sur les activités de l'exercice 2012. Ces renseignements sont en ligne à [banquescotia.com/rse/rapports](http://banquescotia.com/rse/rapports)



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

### 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 par leurs pratiques commerciales.

Nous avons indiqué dans la présente déclaration, au moyen du logo du Pacte mondial de l'ONU, les domaines où nous appliquons les 10 principes du Pacte. Pour en savoir plus à ce sujet, visitez le site [banquescotia.com/coupdoeil](http://banquescotia.com/coupdoeil).

### Direction générale

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

### Pour de plus amples renseignements

Relations publiques, Affaires de la société et Affaires gouvernementales, Banque Scotia  
44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario)  
Canada M5H 1H1  
Courriel : [corporate.communications@scotiabank.com](mailto:corporate.communications@scotiabank.com)

La Banque Scotia est un fournisseur **multinational** de services financiers de premier plan et la plus internationale des banques canadiennes. Grâce à **un effectif** de plus de **81 000 employés**, la Banque Scotia et ses sociétés affiliées offrent une vaste gamme de produits et de services, dont des services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux sociétés ainsi que des services de banque d'investissement, à plus de **19 millions de clients** dans plus de **55 pays**.

## La Banque Scotia a établi de nouveaux records en 2012.

Bénéfice net total de

**6 466 M\$**

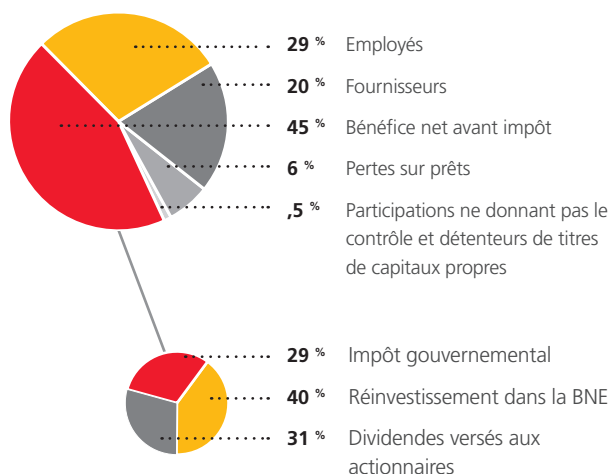
En hausse de 21 % par rapport à 2011  
(profits immobiliers compris)

### Stratégie à 5 volets de la Banque Scotia



« Portée par ses valeurs profondes et sa culture de gestion des risques, la Banque Scotia s'applique à mériter la confiance de ses clients tout en les aidant à améliorer leur situation financière. »

### Répartition du bénéfice net



### Une équipe... un même objectif

#### Une culture d'équipe

Tirer pleinement profit des occasions d'affaires, des synergies, des meilleures pratiques 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 de la diversité des besoins. **Engagement** Nous avons à cœur la réussite de nos clients. **Perspécacité** Nous tirons parti de nos vastes 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.

\* Consulter le Rapport annuel 2012 pour en savoir plus.

Employés\*

81 497

Succursales et bureaux\*

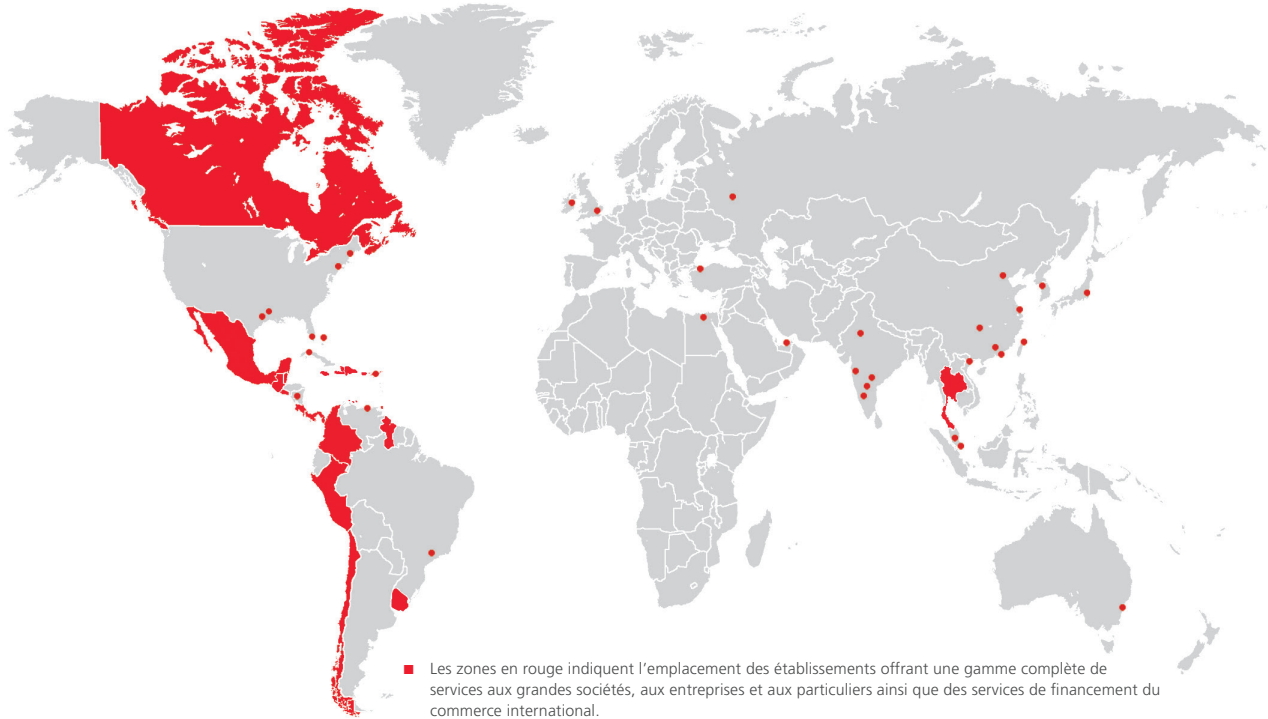
3 123

Clients

Plus de

19 millions

\*Exclusion faite des sociétés affiliées.



- Les zones en rouge indiquent l'emplacement des établissements offrant une gamme complète 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 des sociétés de gestion de placements ou de services aux particuliers ayant moins de 10 succursales.

### Bureaux dans le monde<sup>†</sup>

**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, Cuba, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, îles Caïmans, îles Turks et Caïcos, îles Vierges américaines, îles Vierges britanniques, Jamaïque, Puerto Rico, République dominicaine, Saint-Eustache, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les Grenadines, Sainte-Lucie, Trinité-et-Tobago

**Europe et Moyen-Orient :** Égypte, Émirats arabes unis, Irlande, Royaume-Uni, Russie, Turquie

**Asie-Pacifique :** Australie, Chine, Inde, Japon, Malaisie, RAS de Hong Kong de la République populaire de Chine, République de Corée, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Vietnam

<sup>†</sup> Comprend les sociétés affiliées.

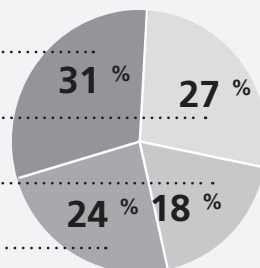
Apport en % des **secteurs d'activité** au bénéfice net de 2012\*

Réseau canadien **1 938 M\$**

Opérations internationales **1 734 M\$**

Gestion de patrimoine mondiale **1 170 M\$**

Services bancaires et marchés mondiaux **1 492 M\$**



\*% du bénéfice net de 2012, à l'exclusion du segment « Autres ».

La contribution des quatre secteurs d'activité à notre réussite illustre la valeur du modèle d'affaires hautement diversifié de la Banque Scotia.



## Message du **chef de la direction**

« Ce sont les valeurs ancrées profondément en chaque BanquierScotia qui entretiennent notre passion de bien servir toutes nos parties prenantes. »

– Le chef de la direction, Rick Waugh



Rick Waugh, chef de la direction

Chers lecteurs,

Depuis quelques années, les crises se succèdent dans un climat d'incertitude. Cette conjoncture a mis en lumière le rôle pivot des banques dans l'économie mondiale et le devoir qu'elles ont de travailler au progrès économique et social afin d'offrir à tous un avenir meilleur.

Le système financier, en particulier les banques, repose sur la confiance, l'assurance, l'intégrité et la rentabilité. Les clients doivent pouvoir nous confier leur argent en toute quiétude. Et nous avons tous besoin de savoir que nos épargnes sont en sécurité et que nous pouvons faire nos paiements avec confiance. C'est ce qui stimule notre économie, et c'est une responsabilité que la Banque Scotia prend au sérieux.

### Déterminés à bien faire les choses

Si nous sommes là, c'est d'abord pour aider les clients à améliorer leur situation financière, et c'est notre détermination à bien faire les choses qui explique le succès constant de la Banque Scotia, même en temps de crise. En fait, nous nous sommes vu accorder en 2012 le titre de Banque internationale de l'année par *The Banker*, une publication du Financial Times Group, en raison de notre solidité, de notre stabilité et de notre rentabilité en cette période de grande volatilité.

La responsabilité sociale des entreprises a de nombreuses définitions. La communauté mondiale des BanquierScotia la définit comme la bonne façon de faire les choses, une partie intégrante de notre culture « Une équipe... un même objectif », qui veut que tous travaillent ensemble à offrir une meilleure qualité de vie à nos parties prenantes.

### Fortifier l'économie mondiale

Si les dernières crises nous ont appris quelque chose, c'est bien qu'il est crucial de prendre en main notre situation financière et d'investir dans la littératie financière. Les gouvernements et les banques sont conjointement responsables de former, de renseigner et de stimuler les consommateurs dans cette optique.

La Banque Scotia a créé cette année une stratégie mondiale de littératie financière pour fournir aux populations les notions, les ressources et les conseils nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées et responsables.

Cette stratégie s'articule autour de différents événements de la vie connus pour être déterminants dans la situation financière d'un individu, ce qui permet de rejoindre chacun, quelle que soit son étape de vie. C'est à notre sens le meilleur moyen de donner aux individus la confiance nécessaire pour épargner et investir dans l'avenir et ainsi stimuler l'économie.

### Travailler à l'atteinte d'objectifs de société et de développement

Depuis sa création il y a 180 ans, la Banque Scotia s'est toujours fait un devoir d'agir de façon éthique et responsable. En dix années seulement, depuis mon entrée en poste comme chef de la direction, j'ai vu évoluer l'expression de la responsabilité sociale... et son importance pour les entreprises. À la Banque Scotia aussi, la RSE est devenue partie intégrante de toutes nos activités financières, un outil pour le progrès social et économique.

Notre programme Un avenir meilleur est un excellent exemple de la façon dont les BanquierScotia transforment pour le mieux les communautés où nous sommes établis. Mené par les employés et présent dans 55 pays, Un avenir meilleur est un programme d'engagement communautaire qui vise à avoir un effet positif grâce au bénévolat et à la philanthropie.

Nous souscrivons également au Pacte mondial de l'ONU, qui contribue à l'atteinte des objectifs de réduction de la pauvreté. Il y a une belle réussite sur ce plan que je ne me fatigue pas de raconter : celle de nos activités de microcrédit et de financement aux particuliers en Amérique latine et dans les Antilles, où petits entrepreneurs et propriétaires de micro-entreprises représentent 75 % de toutes les entreprises. La promotion de l'inclusion financière dans ces marchés négligés a révélé comment les banques peuvent être des moteurs de croissance économique et sociale tout en étant prudentes, rentables et viables.

### Tournés vers l'avenir

J'étais loin d'imaginer, lorsque j'ai commencé il y a 40 ans comme simple caissier dans la succursale d'un centre commercial de Winnipeg, au Manitoba, quels liens étroits unirait aujourd'hui la Banque aux populations qu'elle sert.

Ce sont les valeurs ancrées profondément en chaque BanquierScotia qui entretiennent chez nous la passion de bien servir tous nos actionnaires, clients, employés et milieux d'accueil, et qui continueront d'être au cœur de notre lutte pour un avenir meilleur.

# La **RSE**

## fait partie intégrante

des activités de la Banque Scotia



**Notre objectif :** Mieux comprendre l'opinion que les lecteurs ont de la Déclaration et évaluer l'efficacité avec laquelle elle remplit son rôle.

La Banque Scotia s'intéresse à ce que les lecteurs de la Déclaration sur la RSE et ses parties prenantes ont à dire au sujet du matériel de communication et des activités de RSE.

C'est pourquoi la Banque a officiellement institué en 2011 une séance annuelle de rétroaction qui oriente la rédaction des déclarations.

### **Personnes** sondées

La Banque Scotia a invité un large éventail de parties prenantes à donner leur avis en personne, par téléconférence ou par écrit.

Le groupe témoin réunit des entreprises, des organismes sans but lucratif, des organisations autochtones, des associations de gens d'affaires et d'investisseurs, des municipalités, des établissements d'enseignement postsecondaire et des fournisseurs.

Tous s'informent dans les médias, et certains sont également clients. Leurs commentaires reflètent à la

fois leur expérience professionnelle avec la Banque Scotia et leurs impressions générales au sujet de la Banque.

Les participants sont au courant des activités de RSE de la Banque, tant passées que présentes, et connaissent très bien ses activités de commandite, de publicité et de marketing.

### Les cinq priorités en matière de RSE

Depuis maintenant plusieurs années, la Banque Scotia rend compte de ses activités dans cinq domaines prioritaires en matière de RSE.

- ▶ **Employés**
- ▶ **Gouvernance d'entreprise et actionnaires**
- ▶ **Clients**
- ▶ **Collectivités**
- ▶ **Environnement**

Ces cinq domaines permettent de saisir d'un seul regard l'ampleur des activités de RSE de la Banque, mais ils n'expliquent clairement ni le choix des priorités, ni leur importance.

Il peut aussi être ardu de parler de cinq domaines prioritaires. D'après les recherches de la Banque et les commentaires des parties prenantes, il serait préférable de réduire ce nombre et de se concentrer plutôt sur les répercussions de nos activités de RSE.

La présente déclaration vise à mieux établir pourquoi la Banque Scotia a choisi de se concentrer sur certains domaines et en quoi ses activités de RSE profitent aux collectivités.



## Commentaires



## Résultat

### Commentaires : trois suggestions

La Banque Scotia a demandé au groupe de donner son avis sur l'efficacité de ses initiatives et programmes de RSE, la renommée de la Banque Scotia dans leur collectivité et l'efficacité des communications, en particulier la Déclaration sur la RSE.

Plusieurs pistes pour l'amélioration des communications sur la RSE de la Banque ont été proposées.

1. Resserrer le champ des communications – Les participants ont constaté que la Banque Scotia travaillait sur de nombreux aspects de la RSE, mais aurait avantage à réduire le nombre de domaines visés par les communications.
2. Montrer en quoi la RSE fait partie intégrante des activités de la Banque Scotia – Les parties prenantes désirent savoir comment

la RSE se manifeste concrètement au quotidien et comment cette culture s'imprègne dans tous les secteurs de la Banque.

3. Donner des exemples – Les participants ont souligné l'importance de présenter des études de cas et des exemples précis de programmes pour aider le lecteur à se faire un portrait global des activités de RSE de la Banque et à saisir la vraie mesure de l'engagement des employés.

### Résultat : une Déclaration revue et améliorée

La Déclaration de la Banque Scotia sur la RSE 2012 a été rédigée en fonction des judicieux commentaires des personnes sondées.

Par exemple, les cinq priorités (Gouvernance d'entreprise, Clients, Employés, Environnement et Collectivités) ont fait place à trois grandes catégories englobant toute l'action de la Banque Scotia en RSE : **Gouvernance**, **Économie** et **Société**. Consultez la page suivante pour en savoir plus sur la structure du document.

La présente déclaration comporte en outre des études de cas qui mettent en lumière l'action en RSE de la Banque et de ses employés dans diverses collectivités.

Certains des commentaires reçus appellent à de sérieuses réflexions et discussions ainsi qu'à une

planification à long terme, surtout en ce qui a trait au resserrement des champs visés par les activités publiques de la Banque Scotia en matière de RSE.

La Banque continuera de solliciter chaque année les commentaires de groupes témoins de lecteurs afin de rendre la Déclaration plus accessible, plus informative et plus intéressante.

Vous êtes invité à transmettre vos commentaires sur la présente déclaration ou toute autre communication de la Banque Scotia à [corporate\\_communications@scotiabank.com](mailto:corporate_communications@scotiabank.com).

La Banque Scotia s'intéresse à ce que les lecteurs de la Déclaration sur la RSE et ses parties prenantes ont à dire au sujet du matériel de communication et des activités de RSE.

La Déclaration 2012 vise à mieux établir pourquoi la Banque Scotia a choisi de se concentrer sur certains domaines et en quoi ses activités de RSE profitent aux collectivités.

## Les trois champs d'actions en RSE



La **gouvernance** est la façon dont les valeurs de la Banque s'expriment dans nos activités de tous les jours, notamment dans les politiques de gestion des risques pour les actionnaires, les employés, les clients et les autres parties prenantes.

► **Allez en page 5** pour en savoir plus sur l'aspect **gouvernance**.



La Banque stimule l'**économie** en aidant ses clients à améliorer leur situation financière par l'offre de produits et de services adaptés, mais aussi d'outils et de solutions uniques, comme des activités de littératie financière et l'accès au microcrédit.

► **Allez en page 10** pour en savoir plus sur l'aspect **économie**.



La Banque Scotia transforme la **société** grâce à ses pratiques d'embauche, son respect des droits de la personne, ses dons philanthropiques et son engagement social dans les collectivités.

► **Allez en page 16** pour en savoir plus sur l'aspect **société**.

## Touche verte



Par le passé, la Banque Scotia regroupait dans une section à part toutes les questions d'environnement, dont le risque environnemental et les données sur la consommation de papier et d'énergie et sur le recyclage. Toutefois, cette façon de faire reflétait mal l'importance accordée par la Banque Scotia aux pratiques environnementales et l'omniprésence des considérations environnementales dans ses activités. Cette section a donc été abolie pour être fondue dans les trois champs d'action ciblés. Par exemple, en matière de gouvernance, les considérations environnementales touchent les politiques, le risque et le respect des cadres réglementaires externes comme les Principes de l'Équateur. Côté économie, la protection de l'environnement passe par la sensibilisation des clients aux solutions environnementales au moyen d'initiatives comme le programme ÉcoVie, et par les efforts déployés par la Banque elle-même pour réduire son impact environnemental. Sur le plan de la société, les activités environnementales prennent la forme de dons et de commandites soutenant des projets écologiques et des organisations qui s'occupent de questions environnementales et luttent contre les changements climatiques.

La Banque Scotia continuera, comme elle l'a toujours fait, de recueillir les commentaires de ses parties prenantes et de s'en servir pour améliorer ses communications afin de répondre aux besoins et aux intérêts de ses lecteurs.

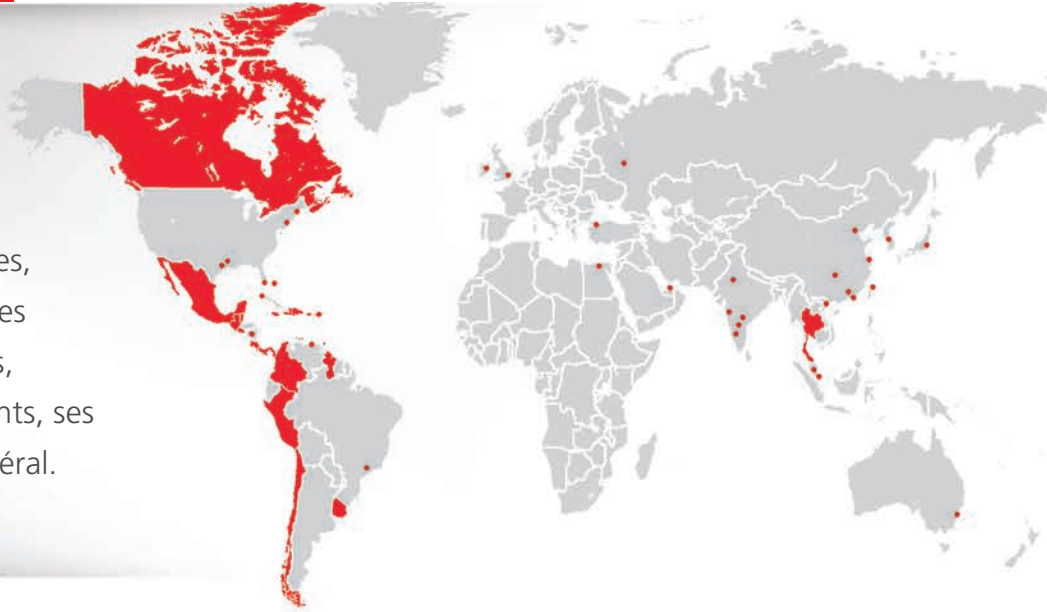


# 1

## Gouvernance

La gouvernance est l'expression des valeurs et des principes de la Banque Scotia. Elle régit toutes les facettes de ses activités, partout dans le monde.

C'est elle qui détermine la façon dont la Banque Scotia prend ses décisions, structure ses procédures et ses politiques, et gère les divers intérêts de ses nombreuses parties prenantes, dont ses actionnaires, ses clients, ses employés et la société en général.



### Gouvernance de la Banque

Un conseil d'administration formule et établit les politiques et les pratiques de gouvernance de la Banque Scotia. Il se fait le champion de l'éthique en encourageant l'équipe de la haute direction à créer une culture de l'intégrité dans toute l'organisation.

En tant qu'institution financière multinationale présente dans plus de 55 pays, la Banque Scotia s'efforce d'adopter des politiques et des pratiques de gouvernance conformes ou supérieures aux normes et exigences locales, canadiennes et internationales.

La responsabilité des actions et des résultats de la Banque Scotia repose sur chacun des employés et, en définitive, sur le conseil d'administration, dont les membres sont élus pour représenter les intérêts des actionnaires. Tous les administrateurs, dirigeants et employés de la Banque Scotia doivent s'engager de nouveau chaque année à respecter le *Code d'éthique* de la Banque.

Le conseil, afin de donner l'exemple en matière de gouvernance, doit lui aussi respecter des politiques et des pratiques qui régissent sa composition, son renouvellement et la durée des mandats. La Banque Scotia désire trouver des administrateurs qui sont des leaders dans leur collectivité et dans les milieux d'affaires locaux, régionaux, nationaux et internationaux. Entre autres critères, les administrateurs sont élus en fonction de leurs connaissances en finance, de leur intégrité et de leur jugement éclairé et objectif en affaires.

Le conseil doit se renouveler pour que les compétences représentées soient en phase avec la stratégie de la Banque. Sa composition et les compétences de ses membres sont évaluées chaque année, à la fois individuellement et collectivement. Les actionnaires ont en outre fixé une limite au mandat des administrateurs en 2011. Cette politique permet d'atteindre un équilibre entre maîtrise des affaires bancaires, renouvellement et expertise nouvelle.

Les valeurs véhiculées par notre solide gouvernance d'entreprise aident la Banque à se centrer sur sa grande priorité : créer des liens solides et durables avec ses clients.

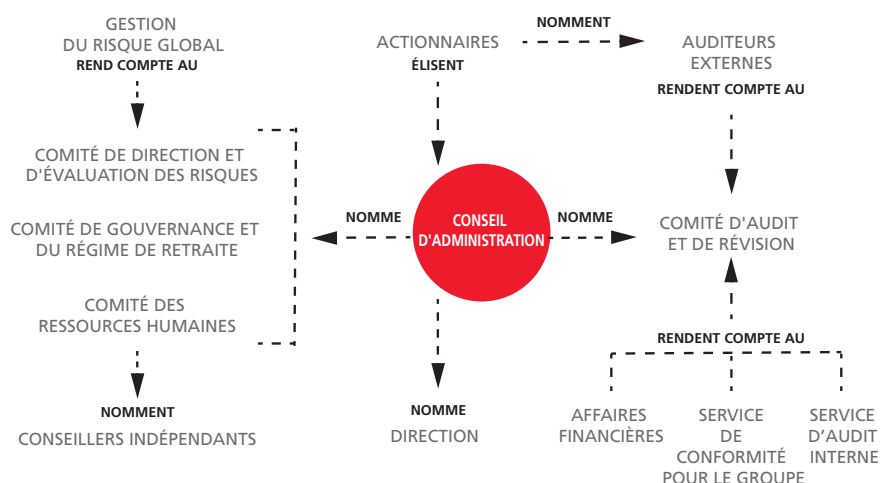
**Pour en savoir plus,**  
visitez le site  
[banquescotia.com/rse/gouvernance](http://banquescotia.com/rse/gouvernance)



En 2012, le conseil a fixé une limite aux mandats des présidents des comités pour assurer leur renouvellement continu. Il a également limité le nombre de conseils de sociétés ouvertes auxquels un même administrateur peut siéger. Les administrateurs proposés comme candidats lors de l'assemblée annuelle des actionnaires de 2013 sont tous – sauf deux – indépendants, y compris le président du conseil non dirigeant.

En ces temps marqués par l'apathie de l'économie mondiale et les revirements constants, la culture de gouvernance de la Banque Scotia axée sur l'ouverture, l'intégrité et la responsabilité s'est révélée gagnante. Le conseil veille constamment en priorité à l'existence d'une solide structure de gouvernance capable d'encadrer la stratégie de leadership et la rémunération des cadres. Les valeurs véhiculées par notre solide gouvernance d'entreprise aident la Banque à se centrer sur sa grande priorité : créer des liens solides et durables avec ses clients.

### Structure hiérarchique du conseil d'administration



### Répondre aux besoins des clients

La Banque Scotia a toujours pour objectif de régler rapidement et équitablement les plaintes. Avec plus de 19 millions de clients dans 55 pays, un processus direct et accessible s'impose.

Au Canada, les clients des services bancaires aux particuliers et des services bancaires aux petites entreprises suivent un processus de règlement des plaintes en trois étapes qui permet de faire connaître leurs problèmes et griefs rapidement.

1. S'adresser à un préposé de la succursale ou du centre de contact concerné ou directement au directeur si le problème n'est pas réglé.

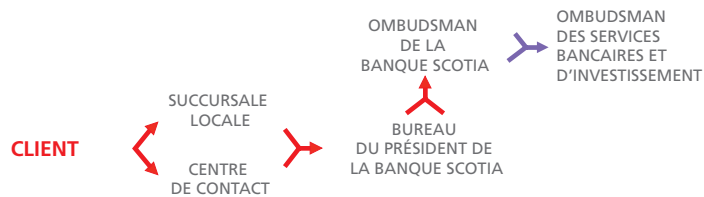
2. Communiquer avec le Bureau du président de la Banque Scotia, dont les coordonnées se trouvent sur notre site Web et dans les succursales. Les représentants du Bureau ont pour seule tâche d'aider à régler les différends qui n'ont pas pu l'être dans les succursales.

3. Écrire au Bureau de l'ombudsman. Celui-ci a été créé pour procéder à l'analyse indépendante et impartiale des plaintes qui n'ont pu être réglées aux deux premières étapes. L'ombudsman de la Banque Scotia est nommé par le chef de la direction et relève directement de lui.

Si un client estime encore que le traitement de sa plainte est insatisfaisant, il peut se tourner vers l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, un organisme indépendant chargé d'examiner les plaintes adressées au Canada par des clients de fournisseurs de services financiers.

Les succursales de la Banque Scotia établies à l'étranger suivent un processus de gestion des plaintes semblable qui est appelé à varier selon les besoins locaux et les exigences réglementaires.

Processus de règlement des plaintes

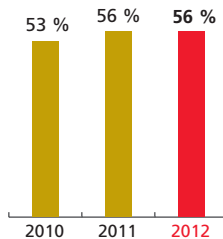


La satisfaction de la clientèle, qui compte, avec la fidélité, parmi les principaux indicateurs de rendement mondiaux de la Banque, est essentielle à notre succès. La Banque suit ses progrès dans la prestation de services et l'efficacité de règlement des plaintes en recueillant l'opinion des clients au moyen de plusieurs études et sondages. Les points à améliorer cernés de la sorte sont ensuite transposés à l'échelle des succursales en objectifs de rendement, appelés à faire l'objet d'évaluations. Voici certaines de nos sources de renseignement :

- Aux yeux des clients, un sondage mené au Canada auprès d'utilisateurs des services bancaires aux particuliers sélectionnés au hasard;
- le programme d'évaluation de la fidélité des clients des Opérations internationales de la Banque Scotia, en vigueur dans 23 pays;
- Scotia j'écoute, un programme permettant aux employés de s'exprimer en gardant l'anonymat.

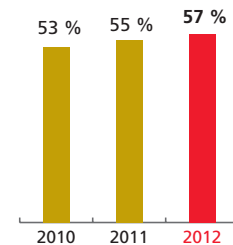
Fidélité de la clientèle

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

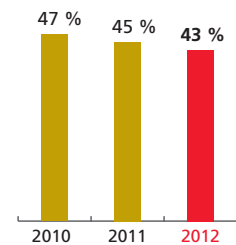


L'indice de fidélité des petites entreprises clientes se fonde sur les résultats d'un sondage interne et constitue un indicateur clé de leur fidélité à la Banque Scotia.

« 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.

La gestion du risque environnemental et social s'inscrit dans l'engagement de la Banque Scotia à prendre des décisions d'affaires éthiques et à tenir compte des besoins des parties prenantes.



## Risque environnemental et social

La gestion du risque a toujours été une force de la Banque Scotia. L'analyse, l'appréciation et la planification du risque sont toutes essentielles à la viabilité à long terme de la Banque et à sa culture, particulièrement dans les marchés étrangers.

La gestion du risque environnemental et social s'inscrit dans l'engagement de la Banque Scotia à prendre des décisions d'affaires éthiques et à tenir compte des besoins des parties prenantes.

En cette ère de changements climatiques, la Banque Scotia est confrontée, en tant que multinationale œuvrant dans plus de 55 pays, à des risques environnementaux en évolution constante. Ses clients et ses actionnaires s'attendent à ce qu'elle tienne compte de l'environnement dans ses pratiques de prêt comme dans ses choix de placement. C'est pourquoi la Banque a intégré l'évaluation de facteurs environnementaux à son processus décisionnel pour les prêts et les placements. Ajoutons que les particuliers veulent aussi profiter de produits et de services écologiques.

Pour mieux gérer les risques environnementaux, la Banque Scotia s'est dotée d'une politique environnementale qui a été revue et approuvée par le conseil d'administration en octobre 2009. Cette politique oriente ses activités quotidiennes, ses pratiques de prêt, ses ententes avec les fournisseurs, la gestion de son parc immobilier et ses pratiques de communication de l'information financière. Le premier directeur, Gestion du risque environnemental et social a pour tâche de superviser sa mise en œuvre.

Les risques environnementaux liés aux activités commerciales de chaque emprunteur et aux biens immobiliers donnés en garantie sont pris en compte lors de l'évaluation du crédit. Ce processus comprend une évaluation environnementale, le cas échéant, et la prise en considération des changements climatiques qui pourraient avoir des incidences importantes (notamment en ce qui concerne la réglementation, l'état physique et la réputation) sur l'emprunteur. Le groupe Gestion du risque global est le principal responsable de l'établissement des politiques, processus et normes d'atténuation du risque environnemental dans le cadre des activités d'octroi de prêts de la Banque.

La gestion du risque social, pour les institutions financières, consiste à sensibiliser les clients aux répercussions que leurs activités ou leur industrie peuvent avoir sur la société en général. Au Canada, cette sensibilisation se concentre souvent sur l'impact de différentes industries sur les collectivités autochtones, par exemple. La Banque surveille l'évolution des exigences politiques et législatives en entretenant des relations soutenues avec les gouvernements, le secteur privé et les parties prenantes des pays où elle exerce ses activités. La Banque Scotia rencontre régulièrement des organismes environnementaux, des associations sectorielles et des organismes d'investissement éthique pour traiter d'enjeux comme les changements climatiques, la consultation des communautés autochtones, la protection de la biodiversité, les minéraux des conflits et la promotion de pratiques forestières durables.

## Financement de projets

La Banque Scotia compte parmi les quelque 77 institutions financières au monde à adhérer aux Principes de l'Équateur. Cet ensemble de lignes directrices non contraignantes reconnues mondialement fixe les normes sociales et environnementales du secteur bancaire. Depuis 2006, la Banque Scotia a intégré ces principes à ses processus et procédures.

Les Principes de l'Équateur se fondent sur les *Normes de performance en matière de durabilité environnementale* et sociale de la Société financière internationale et sur les lignes directrices du Groupe de la Banque mondiale en matière d'environnement, de santé et de sécurité. Ils s'appliquent au

financement de projets dont le coût total en capitaux dépasse les 10 M\$ US. En souscrivant à ces principes, la Banque Scotia s'engage à n'accorder de prêts qu'aux emprunteurs ayant prouvé leur capacité et leur volonté de se conformer à l'ensemble des normes. Celles-ci exigent que les projets soient socialement responsables et conformes aux pratiques de saine gestion environnementale.

La Banque met à la disposition de ses responsables des services bancaires et des emprunts un ensemble complet d'outils et de documents d'orientation qui leur fournissent tous les renseignements nécessaires pour respecter les Principes de l'Équateur.

Pour en savoir plus,

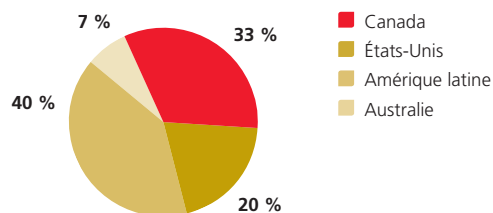
visitez le site

[www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)



### Évaluation 2012 des Principes de l'Équateur

En 2012, la Banque Scotia a financé 15 projets conformes aux exigences des Principes de l'Équateur.



Catégorie de projet	Nombre d'évaluations
A	3
B	7
C	5
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Catégorie A:** Projets grandement susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sociales ou environnementales néfastes qui seraient diverses, irréversibles ou sans précédent, notamment la perte de grands habitats naturels, les effets négatifs sur des groupes vulnérables et des minorités ethniques, les déplacements ou les délocalisations forcés et la dégradation d'importants sites du patrimoine culturel.

**Catégorie B :** Projets susceptibles d'avoir des répercussions sociales ou environnementales néfastes sur des populations humaines ou des zones importantes du point de vue de l'environnement, mais moins graves que celles des projets de 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 catégorie A.

**Catégorie C :** Projets aux répercussions sociales ou environnementales néfastes minimales ou inexistantes. Au-delà du filtrage, aucune mesure AES ne s'impose.



# 2

## Économie

La Banque Scotia, dans ses initiatives de RSE axées sur l'économie, aide des segments variés de sa clientèle à améliorer leur situation financière, et amène ses clients et ses employés à prendre conscience des bienfaits économiques et environnementaux de l'écologie.



### Pour en savoir plus

sur la stratégie et les activités en matière de littératie financière de la Banque Scotia, visitez le site [banquescotia.com/litteratiefinanciere](http://banquescotia.com/litteratiefinanciere)



### Littératie financière

#### Importance

Même les transactions les plus simples exigent un certain bagage de connaissances financières. Qu'il s'apprête à payer son épicerie ou à lancer une entreprise, un client gagne toujours à être bien informé.

#### Stratégie

La Banque Scotia a mis au point une stratégie mondiale de littératie financière qui lui permet de coordonner les efforts qu'elle déploie dans plus de 55 pays. Cette stratégie mise sur les principales étapes de vie comme moments clés où intervenir pour offrir une formation financière.

#### En 2012

La Banque Scotia a offert le programme L'économie pour le succès en collaboration avec Jeunes entreprises dans dix pays de l'Amérique latine et des Antilles ainsi qu'au Canada. Ce programme enseigne aux élèves l'a b c des finances personnelles et présente les divers programmes d'étude et carrières du domaine.

**Photos** Gauche : Commandite par Scotiabank México de Fundación EDUCA, une ONG ayant mis au point le programme éducatif pour enfants Aflatoun, axé sur la formation sociale et financière. Un groupe d'enfants a ainsi pu visiter une succursale de la Banque Scotia et assister à un cours donné par des employés de la Banque sur l'importance d'épargner. Centre et droite : Initiatives continues de la Banque Scotia centrées sur la formation financière.



**Photo :** Scotiabank Pérou s'est associée à CARE Pérou pour donner un programme de création d'aptitudes à l'inclusion financière et sociale dans des collectivités locales. Figurent sur la photo M<sup>me</sup> Victoria Apaza de Villena, membre du groupe d'épargne pour femmes de CrediScotia, la fille de M<sup>me</sup> Apaza et M. Hugo Huacac, membres de l'Association des apiculteurs.

## Microcrédit

### Importance

Les petits entrepreneurs et les propriétaires de micro-entreprises représentent une part importante de l'activité économique en Amérique latine et aux Antilles, soit plus de 75 % de toutes les entreprises. Cependant, vu leur petite taille et leur nature informelle, ces micro-entreprises se tournent rarement vers les milieux bancaires traditionnels pour trouver de l'aide. En plus d'ouvrir les services à un nouveau bassin de clients, le microcrédit stimule le développement économique et social des collectivités.

### Stratégie

Grâce à de récentes acquisitions en Amérique latine, la Banque Scotia profite maintenant d'une expertise en prestation de services de microcrédit qui concilie prudence, rentabilité et viabilité.

Pour la Banque, les clients du microcrédit sont des travailleurs autonomes ou des propriétaires de micro-entreprises dont le revenu brut annuel est inférieur à 150 000 \$ CA et qui ont besoin d'un prêt pour investir dans le développement et la croissance de leur entreprise. La Banque Scotia offre actuellement des services novateurs à ces petits entrepreneurs par l'intermédiaire d'unités fonctionnelles spécialisées au Pérou, au Chili, en République dominicaine, au Guatemala et en Jamaïque.

### En 2012

En 2012, la Banco Desarrollo de Scotiabank, au Chili, a lancé avec grand succès un programme de prix destiné aux micro-entrepreneuses. De son côté, CrediScotia Jamaica, la première tentative de la Banque Scotia pour intégrer le marché du microcrédit des Antilles anglophones, a fêté cette année son premier anniversaire.

Les succursales de microcrédit de la Banque Scotia offrent gratuitement des programmes de littératie financière aux clients et aux non-clients souhaitant renforcer leurs compétences de base en affaires et en gestion des finances. La Banque Scotia continuera en 2013 de donner de l'ampleur à ces programmes.

Partout dans le monde, des collectivités bénéficient des retombées économiques de l'amélioration de la situation financière des clients et de la protection de l'environnement.

L'accueil des nouveaux arrivants fait partie de la culture canadienne et est une valeur bien ancrée à la Banque.

## Services multiculturels

### Importance

Chaque année, le Canada accueille environ 250 000 nouveaux arrivants. Nombre d'entre eux connaissent déjà la Banque Scotia avant leur arrivée, étant donné qu'elle est la plus internationale des banques canadiennes. L'accueil des nouveaux arrivants fait partie de la culture canadienne et est une valeur bien ancrée à la Banque. La prestation de services financiers dans tout un éventail de langues est un bon moyen d'accueillir ces nouveaux clients et d'améliorer leur littératie financière.

### BonDébut au Canada

Le programme *BonDébut* de la Banque Scotia<sup>MC</sup> a été conçu pour aider les nouveaux arrivants à s'établir au Canada. Il leur permet de profiter d'un compte d'opérations courantes gratuit pendant un an ainsi que d'une variété de produits et services d'investissement et d'emprunt.

Le personnel des Services multiculturels s'est appliqué à adapter les politiques et les procédures de la Banque pour aider les nouveaux arrivants à se bâtir un dossier de crédit. Les conseillers sont versés en finance et toujours prêts à donner des conseils sur des questions bancaires de base.

Les ressources du site Web *BonDébut* ([banquescotia.com/bondebut](http://banquescotia.com/bondebut)) sont offertes en huit langues. L'affichage des GAB est offert en anglais, en français, en espagnol et en chinois (caractères traditionnels ou simplifiés). Quant aux Centres de contact clientèle, leur personnel peut servir les clients en pendjabi, en espagnol, en mandarin, en cantonais, en français et en anglais.

Grâce aux succursales de la Banque Scotia en Inde et au Mexique, et à ses partenariats avec la Kotak Mahindra Bank (Inde) ainsi que la China Everbright Bank et la Bank of Xi'an (Chine), les immigrants peuvent même établir des relations avec la Banque Scotia au Canada avant de quitter leur pays.

### En 2012

La Banque Scotia a conclu un partenariat avec le Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC) pour aider les immigrants à tisser les réseaux sociaux et professionnels nécessaires pour trouver du travail. En 2012, la Banque Scotia est devenue commanditaire-fondateur de l'initiative Web Professional Immigrant Networks (PIN) du TRIEC. Les PIN donnent aux professionnels immigrants un accès à des membres de leur milieu professionnel, les aidant ainsi à entrer en contact avec des employeurs et des organisations clés.

La Banque Scotia a également commandité une initiative de Langues Canada qui a permis la création d'une présentation claire et informative sur les finances destinée au contingent toujours plus important d'étudiants étrangers séjournant au Canada chaque année. La présentation donne des conseils sur des sujets pratiques comme les distinctions entre un compte-chèques et un compte d'épargne, ou une carte de débit et une carte de crédit, et sur la gestion de l'argent et la constitution d'un dossier de crédit solide. La présentation a également été donnée à des associations étudiantes collégiales et universitaires, lors d'événements sur les campus et dans des écoles de langues.



**Pour en savoir plus,**  
sur le programme *BonDébut*  
de la Banque Scotia<sup>MC</sup>, visitez  
[banquescotia.com/bondebut](http://banquescotia.com/bondebut)





**Photo :** Outside Looking In, un programme octroyant des crédits scolaires à des élèves autochtones du secondaire suivant des cours d'arts, d'éducation physique et d'orientation professionnelle, a tenu une séance d'une journée complète au siège social de la Banque Scotia, à Toronto. Douze jeunes autochtones ont participé à des ateliers de littératie financière et de préparation à l'emploi.

## Services bancaires aux autochtones

### Importance

En tant que société de services financiers canadienne, la Banque Scotia offre des services spécialisés aux communautés autochtones un peu partout au pays. L'objectif premier de la Banque est d'aider les clients à améliorer leur situation financière. Elle a à cœur d'élargir les perspectives d'avenir, de développement économique et de formation des autochtones.

### Services à la clientèle autochtone

La Banque Scotia comptait en 2011 parmi les quatre sociétés à avoir reçu la distinction Progressive Aboriginal Relations or du Conseil canadien pour le commerce autochtone.

La Banque Scotia exploite au Canada un réseau de 27 Centres de services bancaires à la clientèle autochtone, dont quatre se trouvent dans des réserves. Quelques-uns ont mis sur pied des programmes particuliers de prêts garantis dans certaines réserves autochtones. Par exemple, certaines succursales entretiennent depuis longtemps des relations avec les communautés autochtones pour financer des programmes d'habitation dans les réserves ou créer des programmes de crédit uniques destinés à des projets communautaires.

Les succursales de la Banque Scotia desservant ces communautés sont encouragées à s'approvisionner en produits et services auprès d'entreprises exploitées par des autochtones et à offrir des emplois et de la formation aux habitants de la réserve.

La Banque Scotia travaille également à offrir des occasions de perfectionnement professionnel aux employés autochtones. C'est de ce désir profond de créer un milieu de travail inclusif et accessible qu'a découlé la création, en 2009, du Réseau Autochtones Scotia. Le Réseau est en fait un groupe de ressources pour les employés réunissant des employés autochtones et leurs collègues. Il sert de forum interactif à ceux qui s'intéressent aux questions professionnelles touchant les autochtones travaillant à la Banque et dans la société en général.

### En 2012

En janvier 2012, une première cuvée d'étudiants a participé au programme jeunesse d'entrepreneuriat en réserve soutenu par la Banque, qui s'est donné à la Oscar Lathlin Collegiate, une école de la Nation des Cris de Opaskwayak. Le programme, mené en partenariat avec l'Initiative d'éducation autochtone Martin (IEAM), est axé sur le développement de compétences de vie et de compétences scolaires et professionnelles. Il permet aux élèves d'acquérir de l'expérience en entrepreneuriat et de recevoir une aide pour le démarrage de leur propre entreprise.

Dans la dernière année, la Banque Scotia a annoncé une entente de commandite de trois ans avec le Conseil des ressources humaines autochtones (CRHA), qui a pour mission de créer et de promouvoir un large éventail de ressources aidant les autochtones à participer pleinement à l'économie du Canada. Le CRHA a tenu en juin, en partenariat avec la Banque, un événement de formation à l'intention des gestionnaires d'entreprise visant à augmenter la rétention des travailleurs autochtones.

La Banque Scotia a à cœur d'élargir les perspectives d'avenir, de développement économique et de formation des autochtones.



Les tentatives de réduction de l'impact sur l'environnement qui se multiplient à la Banque sont le fruit de sa politique environnementale. C'est elle qui oriente les activités et les efforts dans tous les pays où la Banque Scotia est présente.



**Photo :** Employés de la Banque Scotia au Costa Rica participant à une activité de plantation d'arbres au parc La Sabana, à San José. Les bénévoles ont passé 620 heures à reboiser plus de 600 000 mètres carrés en plein cœur de la capitale.

## Réduction de l'impact sur l'environnement

### Importance

La Banque Scotia, avec ses quelque 81 000 employés dans 55 pays, a la responsabilité de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Elle se trouve également dans une position unique qui lui permet d'instaurer des politiques et des lignes directrices environnementales dans des pays où la loi n'en exige pas.

### Réduction de l'impact

Les tentatives de réduction de l'impact sur l'environnement qui se multiplient à la Banque sont le fruit de sa politique environnementale. C'est elle qui oriente les activités et les efforts dans tous les pays où la Banque Scotia est présente. Non seulement la Banque se conforme à toutes les exigences légales en matière d'environnement, mais en plus, elle intègre le risque environnemental à sa politique de gestion des risques, pèse le rendement environnemental de ses fournisseurs et fait la promotion d'un milieu de travail respectueux de l'environnement.

Ces principes se traduisent au quotidien par le recyclage et la réduction de la consommation de papier, de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre, mais aussi par de saines pratiques de gestion immobilière et de gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Tous ces efforts conjugués ont permis de réduire la consommation totale, et de sensibiliser et de mobiliser les employés de toute la Banque en faveur de pratiques écologiques.

Citons par exemple la consommation de papier bond dans les succursales canadiennes de la Banque Scotia, qui a chuté de 23 % depuis l'établissement de la politique de réduction du papier, en 2008.

### En 2012

À l'échelle mondiale, des dizaines et des dizaines d'initiatives ont porté fruit. L'utilisation des services bancaires en ligne de la Banque Scotia grimpe d'année en année, ce qui aide à réduire l'impression de relevés et autres documents bancaires. Au Canada, Scotia en direct compte environ 4,3 millions d'utilisateurs inscrits, et les services en ligne gagnent en popularité dans les autres pays où la Banque est présente.

La Banque continue en outre d'augmenter le nombre de salles de vidéoconférence, qui est passé à 181 salles dans 26 pays. La vidéoconférence augmente la productivité et permet d'épargner de l'argent en plus de réduire les émissions de gaz à effet de serre causées par le trafic aérien. En 2012, les employés de la Banque ont pris part à plus de 3 300 vidéoconférences planifiées, s'épargnant ainsi de nombreuses allées et venues en avion.

La Banque Scotia a commencé en 2007 à publier sa consommation d'énergie au Canada, classée par principaux types de carburants (voir le tableau à la page 29). Aujourd'hui, nous avons accès aux données de plus de 84 % de nos établissements.

La Banque Scotia se mobilise aussi à l'étranger. Il y a deux ans, Scotiabank México a lancé un programme de collecte des piles pour voir à leur élimination appropriée. Cette année, elle a étendu les matières acceptées aux ampoules et aux batteries d'automobiles, pour un total de plus d'une tonne de déchets.

Scotiabank Jamaica a pour sa part lancé le projet Evergreen, visant à remplacer systématiquement les anciens guichets automatiques par de nouveaux guichets, plus perfectionnés et écologiques. Ces nouveaux appareils, en plus d'offrir des fonctions améliorées, seront moins énergivores et permettront en définitive de réduire les émissions de gaz à effet de serre d'au moins 15 % sur cinq ans.



## La RSE à l'œuvre : ÉcoVie

ÉcoVie est le fleuron des programmes environnementaux de la Banque Scotia au Canada. Son objectif : aider les consommateurs à réduire leur consommation d'énergie en prenant le virage vert... et leur permettre d'épargner du même coup!

Lancé en 2010, le programme ÉcoVie est devenu une référence pour les Canadiens qui cherchent à vivre plus vert. Appuyé par l'agence d'experts Green Living Enterprises, ÉcoVie offre aux Canadiens des conseils gratuits et utiles qui les aident à réduire leur impact sur l'environnement.

À ses débuts, le programme était surtout informatif et visait d'abord et avant tout à aider les consommateurs à profiter des remises gouvernementales. Le site Web et le magazine étaient les principaux outils offerts. Mais en seulement trois ans, le programme s'est considérablement enrichi et est devenu une gamme complète de ressources pour la prise de décisions, et ce, principalement grâce à des partenariats efficaces. ÉcoVie aide les clients à déterminer quelles améliorations domiciliaires auront les conséquences environnementales et financières les plus intéressantes, puis à trouver les ressources financières nécessaires à leur réalisation.

### Le Calculateur d'économies d'énergie résidentielles

Le dernier outil paru sur le site Web d'ÉcoVie est un calculateur gratuit permettant aux Canadiens de créer un plan personnalisé de rénovations écologiques. Cet outil interactif a été créé en partenariat avec la Sustainable Housing Foundation, un organisme à but non lucratif ayant pour mission d'augmenter le nombre de maisons efficaces au plan énergétique au Canada. Le Calculateur ([ecovie.banquescotia.com/calculez](http://ecovie.banquescotia.com/calculez)) propose aux utilisateurs un plan personnalisé de réduction de la consommation d'eau et d'énergie qui donne le coût approximatif et les économies possibles associés à différentes démarches, comme l'installation d'ampoules à faible consommation d'énergie, l'ajout d'isolant ou le remplacement des systèmes de chauffage et de refroidissement.



**Photo :** Lancé en 2010, le fleuron canadien de la Banque Scotia en matière de programmes environnementaux, ÉcoVie, est devenu une référence pour les Canadiens cherchant à vivre plus vert.



« ÉcoVie offre aux Canadiens des conseils gratuits et utiles qui les aident à réduire leur impact sur l'environnement. »

**Photo :** Le dernier outil du site Web ÉcoVie est un calculateur gratuit permettant aux Canadiens de créer un plan personnalisé de rénovations écologiques.

### Le prêt auto ÉcoVie

Une nouveauté de cette année, le prêt auto ÉcoVie encourage l'achat de véhicules écologiques. Offert par les concessionnaires automobiles participants du Canada, le programme offre des prêts à taux réduit pour l'achat de véhicules hybrides, de véhicules au diesel propre et de véhicules électriques. Le Canada étant, après les États-Unis et le Japon, le principal marché au monde pour l'achat de véhicules hybrides, le programme de prêt auto promet de remporter un vif succès auprès des acheteurs canadiens.

Ajoutons que le programme soutient un organisme se consacrant à la protection

des zones ayant une grande diversité naturelle. Conservation de la nature Canada ([www.natureconservancy.ca](http://www.natureconservancy.ca)) a en effet reçu un don de 25 000 \$ lors du lancement du programme, et reçoit de la Banque Scotia 10 \$ additionnels par prêt accordé.

Visitez le site Web [ecovie.banquescotia.com](http://ecovie.banquescotia.com) pour en savoir plus

et obtenir conseils, astuces, outils et ressources en matière de rénovations domiciliaires écologiques.



# 3

## Société

L'engagement de la Banque Scotia en matière de RSE est motivé par son désir de transformer positivement la société par ses valeurs, sa façon de traiter les employés, son appui à diverses causes mondiales et l'implication de ses employés dans leur milieu.



### Diversité et inclusion

#### Importance

À la Banque Scotia, notre objectif premier est d'être les meilleurs lorsqu'il s'agit d'aider les clients à améliorer leur situation financière. Répondre aux besoins uniques d'un large éventail de clients n'étant pas chose facile, notre équipe doit absolument être caractérisée par la diversité pour arriver à résoudre des problèmes complexes.

Pour être véritablement diversifiée, une équipe a besoin de baigner dans une culture d'inclusion où les employés peuvent exprimer librement de nouvelles idées ou des points de vue divergents.

Dans un contexte de mondialisation, la capacité à innover et à mettre à profit la diversité par la pratique de l'inclusion est essentielle à la viabilité de l'entreprise.

#### Stratégie mondiale en matière de diversité et d'inclusion

La Banque Scotia a lancé en 2009 une stratégie mondiale sur cinq ans en matière

de diversité et d'inclusion pour s'atteler à la création d'un milieu de travail inclusif. Le chef de la direction et l'équipe de la haute direction s'en sont fait les porte-parole. La stratégie prévoit des activités de sensibilisation et de formation ainsi que l'établissement d'objectifs de rendement et de plans d'action.

Son objectif : permettre à la Banque de jouir de l'avantage concurrentiel que représente une culture d'inclusion valorisant la diversité des talents. Le site Web sur la diversité et l'inclusion de la Banque Scotia donne les grandes lignes de l'histoire de la diversité à la Banque et présente les commandites, les dons et les prix offerts. Il contient également des témoignages vidéo et écrits d'employés exprimant dans leurs propres mots ce que la diversité et l'inclusion signifient pour eux. L'intranet parallèle, Inclusion et diversité – Notre fontaine, est le rendez-vous pour qui veut se garder à jour, s'informer et, surtout, s'impliquer.

#### Pour en savoir plus,

visitez le site sur la diversité et l'inclusion au [www.banquescotia.com/diversiteeinclusion](http://www.banquescotia.com/diversiteeinclusion)



**Photos** de gauche et du centre : BanquiersScotia de partout dans le monde contribuant à améliorer leur milieu de vie. Extrême droite : Plus de 200 BanquiersScotia ont participé avec leur famille aux journées de reboisement 2012 de Scotiabank Chile au sanctuaire Laura Vicuña, à Santiago.

Les bénévoles ont planté 300 arbres indigènes sur une surface de 10 000 mètres carrés pour aider à réduire la pollution.

### En 2012

La Banque Scotia a reçu le prix Nancy McKinstry de l'Université Simon-Fraser pour son leadership en matière de diversité. Elle a également décroché un prix remis par l'École de commerce Beedie aux entreprises reflétant les valeurs de la diversité dans leur milieu de travail. La Banque Scotia s'est particulièrement distinguée par la diversité de son personnel, des membres de la direction et des administrateurs.

La Banque a également reçu, en lien avec son partenariat avec ACCES Employment dans le cadre du programme Financial Services Connections<sup>MC</sup>, le prix Walk of

Fame: Employers Leading the Way remis pour l'excellence des résultats obtenus dans l'embauche, la rétention et le perfectionnement de talents diversifiés.

Pour la quatrième année consécutive, la Banque Scotia compte parmi les dix entreprises canadiennes figurant au palmarès Leadership Diversity Index de Corporate Knights. Ce rapport annuel distingue, parmi les 125 entreprises considérées, celles qui affichent la plus forte représentation de personnes issues de minorités visibles, d'autochtones et de femmes au conseil d'administration et à la haute direction.

En tant que société canadienne, la Banque Scotia respecte les principes énoncés dans 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.



## Droits de la personne

### Importance

Les employés comme les clients veulent s'associer à des entreprises profondément respectueuses des droits de la personne.

La position de la Banque à cet égard souligne l'importance d'un milieu de travail exempt de discrimination. La Banque Scotia donne en outre aux employés des moyens de contrer la discrimination.

### Principes des droits de la personne

En tant que société canadienne, la Banque Scotia respecte les principes énoncés dans 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.

Elle se conforme en outre à toutes les lois sur les droits de la personne et à toutes les lois anti-discrimination des territoires où elle est présente, en s'efforçant de respecter l'esprit de codes internationaux comme 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.

La Banque Scotia s'oppose au travail des enfants, comme le veut la convention n° 138 de l'Organisation internationale du travail (OIT), et souscrit aux principes de prévention du travail forcé ou obligatoire énoncés à l'article 2 de la convention n° 29. Dans les pays où le travail des enfants et le travail forcé sont monnaie courante, les normes de fonctionnement éthiques de la Banque Scotia servent de modèle à l'industrie locale.

La Banque Scotia encourage aussi ses employés à se perfectionner en saisissant les occasions d'apprendre par l'expérience.

La Banque est par ailleurs un fier partenaire du nouveau Musée canadien pour les droits de la personne.

La Banque Scotia prend très au sérieux les cas de discrimination et entretient des relations de travail proactives avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) dans le but de régler rapidement les problèmes survenant au Canada. Elle donne aussi de la formation sur les droits et les obligations. Les gestionnaires des Relations avec les employés et les représentants des RH sont aussi là pour conseiller les employés et les directeurs aux prises avec un problème touchant les droits de la personne ou les droits des travailleurs.

#### En 2012

Les plaintes pour atteinte aux droits de la personne sont consignées dans un système de déclaration centralisé aux fins de suivi. L'an dernier, les Relations avec les employés des Services partagés ont réglé 29 situations en passant par un processus interne de recours hiérarchique, et huit plaintes officielles en faisant appel à la CCDP.

Début 2012, la Banque Scotia a mis en œuvre les Principes mondiaux visant la non-discrimination en milieu de travail, qui s'appliquent à toute l'entreprise et aident à guider les employés dans leurs activités et leurs décisions. Les Principes mondiaux abordent les droits de la personne comme les normes du travail.



## Leadership

### Importance

La Banque Scotia s'applique en permanence à former la relève afin de disposer des ressources qui lui permettront d'obtenir d'excellents résultats financiers, demain comme aujourd'hui. Le développement du leadership est une priorité clé pour l'organisation et un net avantage concurrentiel à l'échelle mondiale.

### Stratégie en matière de leadership

Il est essentiel, avec une équipe de plus de 81 000 personnes et un bassin mondial de talents, d'être en mesure de repérer les leaders nés où qu'ils soient. Il faut aussi soigner l'expérience de travail des employés en faisant de l'excellence de la gestion une priorité. De plus, une multinationale ne saurait réussir sans offrir des programmes et des modèles uniformes à tous ses leaders.

Le profil de leader de la Banque Scotia, par exemple, définit ce qu'est un leader pour nous.

Il présente les comportements que tout leader devrait avoir, les valeurs que tout employé devrait incarner, et les expériences aidant à progresser dans la hiérarchie. L'adéquation entre le profil et la formation des leaders contribue à enrichir la capacité de leadership de la Banque.

La Banque Scotia encourage aussi ses employés à se perfectionner en saisissant les occasions d'apprendre par l'expérience. Le Bureau des projets de la direction (BPD) permet à des employés de se concentrer exclusivement sur des projets touchant des dossiers commerciaux ou stratégiques clés pour l'entreprise. Pendant six à douze mois, ceux-ci ont l'occasion d'apprendre en côtoyant l'équipe de la haute direction et de développer leur réflexion stratégique, leur influence stratégique et leur aptitude au travail d'équipe, le tout en étant soutenus par des cadres externes, des mentors issus de la haute direction et leurs pairs.

### En 2012

La Banque a lancé en 2012 iLEAD, un programme de formation des leaders qui donne aux employés les outils de base pour devenir des gestionnaires de personnes efficaces. Le programme iLEAD s'adresse aux employés de partout dans le monde et offre notamment des formations pour les nouveaux cadres et d'autres sur les compétences de base en gestion, l'a b c du leadership et le perfectionnement des dirigeants. Toutes ces formations exploitent différentes méthodes d'apprentissage en misant sur les ateliers en groupe, le coaching individuel, la rétroaction des pairs et l'apprentissage autonome.

La Stratégie en matière de leadership vise d'abord et avant tout à donner aux employés les ressources nécessaires pour progresser professionnellement. C'est dans cette optique que le système de profil talent a été modifié cette année pour permettre aux gestionnaires de personnes d'entrer directement les évaluations de leurs subordonnés immédiats. Ainsi, les gestionnaires peuvent rendre compte immédiatement des niveaux de compétence, des possibilités d'avancement et des possibilités de carrière. Cette amélioration technologique a permis de leur offrir un outil qui enrichira les discussions sur le perfectionnement et la planification de carrière.

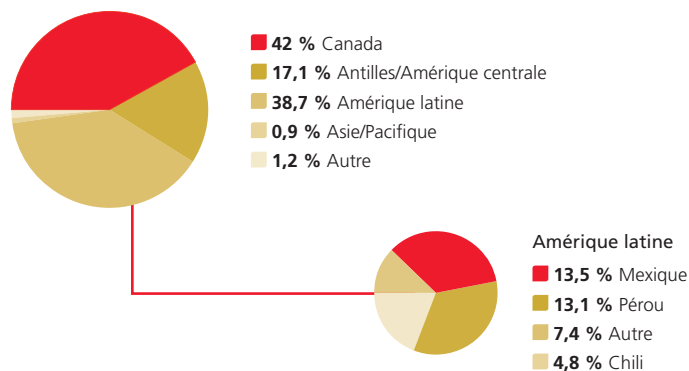
### Indice d'engagement des employés (%)\*

	2011	2012
Banque Scotia 2012	85 %	84 %
Norme dans les organisations de services financiers d'envergure mondiale	81 %	82 %

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 84 %, 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, soit parmi les chefs de file du domaine.

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

### Répartition par région





Grâce au programme Un avenir meilleur, les employés de la Banque Scotia peuvent apporter un appui extraordinaire à des causes bien de chez eux.



**Photo :** La Banque Scotia est commanditaire de la Fête du hockey féminin, une initiative offrant à 300 fillettes l'occasion de se perfectionner et d'échanger avec des hockeuses professionnelles de haut calibre tout en apprenant à prévenir les traumatismes crâniens et les lésions à la colonne vertébrale.

## Un avenir meilleur

En reconnaissance de son implication communautaire, la Banque Scotia s'est vu remettre le prix 2012 de mécénat d'entreprise décerné par l'Association of Fundraising Professionals.

### Importance

Depuis sa fondation, la Banque Scotia n'a cessé avec ses employés de redonner à la société pour en faire un meilleur endroit où vivre et travailler. Cette action sociale fait partie de la culture et de l'identité de la Banque depuis plus de 180 ans.

### Le programme

Le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia est son outil de bienfaisance mondial; il met en commun la passion de notre personnel, le savoir de nos partenaires et le dynamisme de nos collectivités.

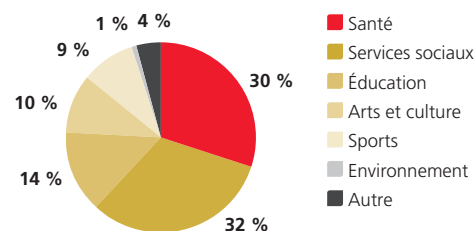
Son objectif : changer les choses. Durant l'exercice 2012, la Banque Scotia a déboursé environ 53 M\$ CA à cet effet en dons, en commandites et sous d'autres formes.

### Dons de la société en 2012

Un avenir meilleur, qui vise à apporter des solutions pertinentes et adaptées aux besoins des populations locales, cible six champs d'action fondamentaux : l'éducation, la santé, les services sociaux, les arts et la culture, le sport et l'environnement. Dans les Antilles et en Amérique latine, il se concentre principalement sur les enfants.

La Banque cherche particulièrement à établir des partenariats avec des organismes à but non lucratif et des œuvres de bienfaisance qui rendent les gens autonomes en leur donnant les compétences, les outils et l'information nécessaires pour améliorer leur situation.

Les dons de la Banque Scotia respectent les proportions avancées par Imagine Canada (anciennement le Centre canadien de philanthropie), qui encourage les sociétés par actions à donner au moins 1 % de leur bénéfice intérieur avant impôts.



### En 2012

Voici un bref aperçu des centaines d'activités Un avenir meilleur à s'être tenues en 2012 :

- **Éducation :** La Banque Scotia a fait un don à la Fundación Marillac A.C., au Mexique, pour la scolarisation et la formation en soins infirmiers de jeunes à faible revenu.
- La Banque a également lancé un programme de mentorat novateur pour les étudiants autochtones, métis et inuits à l'Université de Lethbridge, en Alberta.
- **Santé :** Scotiabank Trinidad and Tobago a organisé un marathon annuel de cinq kilomètres auquel 6 000 femmes ont participé en marchant, en faisant du jogging et en courant afin d'amasser des fonds pour la lutte contre le cancer du sein.

- **Services sociaux :** La Banque Scotia a renouvelé son partenariat avec le Phoenix Print Shop d'Eva's Initiatives, qui offre un programme de formation en impression et en design à des jeunes à risque.
- **Arts et culture :** La Banque Scotia a fait un don au musée d'art de Lima, au Pérou, afin d'aider à promouvoir l'histoire et la culture péruviennes.
- **Sport :** La Banque Scotia est toujours un fier commanditaire du programme Futbolito, qui remet de l'équipement de sport aux écoles costaricaines depuis 2010.
- **Environnement :** La Banque Scotia a fait un don à Cultiva, un organisme œuvrant pour le reboisement de différents secteurs de la ville de Santiago, au Chili.

Opinion des employés  
quant à la RSE

	Note favorable 2012	Référence mondiale
La Banque Scotia est une entreprise socialement responsable et soucieuse de l'environnement	91%	89%

L'indice d'engagement des employés de la Banque Scotia permet d'évaluer l'opinion que les employés ont de la Banque en ce qui concerne la responsabilité sociale et le souci de l'environnement.

LA BANQUE SCOTIA  
EST MEMBRE DES  
RÉSEAUX :



## Engagement des employés

### Importance

La Banque Scotia a plusieurs raisons de soutenir ses employés dans leurs activités de bénévolat : c'est une façon de promouvoir l'inclusion et la diversité au sein de l'organisation, le bénévolat contribue au développement de compétences de leadership, et l'implication locale des employés renforce les relations de la Banque avec les populations touchées.

### Programmes de bénévolat des employés

Grâce au programme Un avenir meilleur, les employés de la Banque Scotia peuvent apporter un appui extraordinaire à des causes bien de chez eux. C'est plus de 500 000 heures qu'ils ont consacrées en 2012 à faire du bénévolat et des collectes de fonds pour des organismes de bienfaisance locaux. La Banque appuie ces efforts par deux programmes de bénévolat officiels d'envergure mondiale.

- Le programme Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC) double les fonds amassés pour le compte d'organismes communautaires par les équipes comptant au moins cinq employés. La Banque s'engage ainsi jusqu'à concurrence de 5 000 \$ CA.
- Le Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia (PBE) remet des dons aux organismes communautaires pour lesquels des employés font régulièrement du bénévolat. Les employés ou retraités de la Banque ayant offert plus de 50 heures au cours de l'année peuvent déposer une demande et recevoir un don pouvant atteindre 1 000 \$ CA.

Pour mieux récompenser l'implication sociale de ses employés, la Banque Scotia a créé en 2011 les Prix de leadership dans la collectivité, remis dans le cadre du programme Un avenir

meilleur pour souligner le leadership des employés et leur contribution à la société.

Les gagnants individuels reçoivent un don de 2 500 \$ CA et les équipes gagnantes, un don de 5 000 \$ CA à remettre à l'organisme de bienfaisance enregistré de leur choix.

### En 2012

Des employés de la Banque Scotia ont travaillé bénévolement à la Mississauga Food Bank, en Ontario, s'occupant du tri et de l'emballage de plusieurs types de denrées de même que du ramassage des dons dans le quartier.

Des Banquiers Scotia de Lima ont passé plus de 90 heures à recueillir des fonds en faisant des tombolas et en vendant des billets pour un tournoi de basketball en fauteuil roulant au profit de l'Asociación Deportiva de Personas con Discapacidad de la Policía Nacional del Perú.

Grâce au bénévolat de Kong Wai Chi Jenny, le mouvement YWCA de Hong Kong a reçu une subvention qui l'aidera à remplir sa mission d'« embellir la vie ».

En 2012, la Banque Scotia a organisé, avec les ministères de la Santé et les commissions nationales de lutte contre le VIH/sida des 17 pays visés, une Journée de dépistage régionale qui a permis de mener des tests confidentiels dans certaines succursales de la Banque. Grâce à cette initiative, plus de 13 289 personnes ont pu faire un test de dépistage dans l'un des 157 sites éparpillés dans les Antilles.

Près de 2 M\$ CA ont été amassés dans le cadre de La marche action sida Banque Scotia au profit d'organismes communautaires de lutte contre le sida de tout le Canada. Les fonds amassés par les employés de la Banque s'élevaient à plus de 57 000 \$ CA, compte tenu de la contribution versée par la Banque.

## La RSE à l'œuvre : Suchitoto

La ville de Suchitoto, à 90 minutes de route de San Salvador, capitale de l'El Salvador, est une destination touristique de la campagne centre-américaine qu'on disait endormie. Elle n'est pas sans ressembler à Stratford, en Ontario : une ville pittoresque, culturelle, proche de la capitale... et en plein marasme économique, comme Stratford il y a 50 ans.

Des bénévoles de Cuso International, une agence de développement canadienne, ont relevé la similitude entre ces deux villes pour la première fois vers le milieu des années 2000. Ils ont alors mis en contact Antonio Cimolino, aujourd'hui directeur artistique du festival de Stratford, avec les leaders artistiques et municipaux de Suchitoto afin qu'ils examinent la possibilité de développer une économie locale fondée sur les arts.

Le fruit de cette collaboration : EsArtes, une pépinière de jeunes talents dont les étudiants sont recrutés pour des productions théâtrales. EsArtes est une école de métiers qui offre des programmes artistiques et techniques qui transmettent des compétences polyvalentes, comme la charpenterie, la conception d'accessoires ou encore la gestion d'événements.

La majeure partie des enseignants de l'école sont des bénévoles canadiens, des propriétaires d'entreprises locales et des membres de la Faculté d'économie de l'Université nationale, à San Salvador. Les techniciens, les concepteurs de costumes et les éclairagistes viennent tous de Stratford pour donner leurs cours.

Scotiabank El Salvador joue actuellement un rôle de soutien dans ce projet en offrant, en plus des dons qu'elle fait, des ressources pour la préparation de matériel promotionnel et les relations publiques.

### EsArtes à Washington

En 2011, EsArtes a été invitée à Washington pour une semaine de représentations, d'entrevues et d'ateliers dans le cadre d'un événement de l'Organisation des États Américains visant à montrer comment le théâtre peut être

« Nous voyons l'influence incroyablement positive du programme dans la vie des étudiants et de leur famille; ils ont maintenant de l'espoir, des perspectives d'avenir. »



**Photo :** La Banque Scotia soutient depuis 2010 EsArtes, une école de métiers qui offre aux jeunes des programmes artistiques et techniques en théâtre. Les élèves y acquièrent de l'expérience en montant des productions théâtrales pour l'école. En plus des dons qu'elle fait, la Banque offre des ressources pour la préparation de matériel promotionnel et les relations publiques.

un moteur de développement économique et une bouée de sauvetage pour les jeunes à risque.

Divers partenaires ont soutenu l'événement, soit le festival de Stratford, Cuso International, la municipalité de Suchitoto, Héritage Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada ainsi que la Banque Scotia. Le clou de la semaine : la représentation au Hall of the Americas, devant un public de 400 personnes.

« Maintenant que les étudiants de la première cohorte ont obtenu leur diplôme », confie Janira Walton de Mejia, directrice principale du marketing pour Scotiabank El Salvador, « nous voyons l'influence incroyablement positive du programme sur eux et leur famille; ils ont maintenant de l'espoir, des perspectives d'avenir. »

# Annexe

**Étendue de la divulgation de l'information** La présente déclaration annuelle couvre la période allant du 1<sup>er</sup> novembre 2011 au 31 octobre 2012 pour les filiales de la Banque exerçant leurs activités au Canada, soit : Scotia Capitaux Inc.; la Compagnie d'assurance hypothèques du Canada; la Compagnie Trust National; la Société hypothécaire Scotia; Scotia Générale, compagnie d'assurance; 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 rendement économique, social et environnemental<sup>1</sup>

Indicateurs Un avenir meilleur	Rendement		
	2010	2011	2012
Valeur globale des dons et commandites (à l'échelle mondiale)	50 M\$	50 M\$	53 M\$
Total des heures de bénévolat des employés sous forme de participation à des programmes communautaires officiels	324 000 heures <sup>(1)</sup>	360 000 heures	500 000 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.	91 % d'accord	91 % d'accord
<b>Indicateurs économiques</b>			
Salaires et avantages sociaux des employés (à l'échelle mondiale)	4,6 G\$	5,4 G\$	5,75 G\$
Prêts aux entreprises (au Canada)	plus de 83 G\$	plus de 90 G\$	plus de 100 G\$
Impôts et taxes (à l'échelle mondiale)	2,5 G\$	2,4 G\$	2,6 G\$
Montant versé aux fournisseurs pour l'acquisition de biens et services (à l'échelle mondiale)	3,0 G\$	3,5 G\$	4,0 G\$
Rendement des capitaux propres	18,3 %	18,8 %	19,7 %
<b>Indicateurs sociaux</b>			
Investissements dans la formation des employés (à l'échelle mondiale)	74 M\$	65 M\$	63 M\$
Satisfaction des employés (à l'échelle mondiale)	85 % <sup>(3)</sup>	85 %	84 %
Femmes membres de la haute direction (à l'échelle mondiale)	22,6 %	23,5 %	24,0 %
Femmes membres de la haute direction (au Canada)	33,1 %	33,6 %	33,8 %
Minorités visibles membres de la haute direction (au Canada)	12 %	9,5 %	13,9 %
Employés autochtones (au Canada)	1,1 %	1,1 %	1,2 %
Employés handicapés (au Canada)	4 %	3,8 %	3,3 %
Centres de services aux autochtones (au Canada)	23	22	27
<b>Indicateurs environnementaux</b>			
Consommation énergétique (au Canada)	1 413 731 GJ <sup>(4)</sup>	1 320 090 GJ <sup>(4)</sup>	1 296 627 GJ
Émissions de gaz à effet de serre (au Canada)	97 862 tonnes <sup>(4)</sup>	97 288 tonnes <sup>(4)</sup>	93 850 tonnes
Voyages d'affaires (avion et train)	50 078 224km	57 813 611km	54 731 914km
Consommation de papier (au Canada)	4 319 tonnes	4 899 tonnes	4 503 tonnes
Déchiquetage et recyclage de papier (au Canada)	5 050 tonnes	4 237 tonnes	5 797 tonnes
Élimination écologique du matériel informatique	4 748 articles	4 384 articles	4 096 articles

(1) Il s'agit d'un chiffre retraité.

(2) Cet indicateur a été ajouté en 2011.

(3) Les données de 2010 viennent d'un nouvel indice, l'Indice d'engagement des employés, qui évalue l'enthousiasme et l'engagement des employés envers leur travail, leurs collègues et leur organisation, qui les amènent à se dépasser.

(4) Chiffres retraités pour refléter les données des bâtiments qui ne relèvent pas de la Banque, données estimées d'après celles de bâtiments semblables. Nous continuons d'étendre progressivement le cadre géographique de nos déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de nos émissions.

## Impôts payés en 2012

La Banque Scotia doit payer divers impôts : des impôts directs sur le revenu prélevés par les gouvernements fédéral et provinciaux du Canada et par les gouvernements des pays étrangers où elle exerce ses activités, de même que plusieurs impôts indirects. En 2012, ces impôts ont totalisé 2,6 G\$ (sur une base de mise en équivalence fiscale), soit 31 % du revenu avant impôts pour l'exercice.

Le tableau indique les charges (recouvrements) totales envers tous les ordres de gouvernement au Canada. Le tableau 57 du rapport annuel 2012 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2012. Vous pouvez le consulter en ligne, à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

### Impôts payés au Canada

(Au 31 octobre 2012) (En milliers de dollars)	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autres <sup>(1)</sup>
<b>Gouvernement fédéral</b>	397 023	0	186 872
<b>Gouvernements provinciaux</b>			
Terre-Neuve	5 866	9 236	3 352
Île-du-Prince-Édouard	1 674	1 473	76
Nouvelle-Écosse	14 535	10 963	5 281
Nouveau-Brunswick	4 628	4 805	1 638
Québec	23 530	393	17 091
Ontario	270 068	0	205 475
Manitoba	5 261	9 608	1 856
Saskatchewan	4 999	8 069	833
Alberta	28 489	0	5 692
Colombie-Britannique	31 399	0	7 602
Territoires	528	0	36
<b>Total des provinces</b>	390 977	44 547	248 932
<b>Total général</b>	<b>788 000</b>	<b>44 547</b>	<b>435 804</b>

(1) Ces chiffres comprennent 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	2 653	1 183	3 836
Colombie-Britannique	2 286	1 195	3 481
Manitoba	505	222	727
Nouveau-Brunswick	534	307	841
Terre-Neuve-et-Labrador	517	264	781
Nouvelle-Écosse	1 353	608	1 961
Territoires du Nord-Ouest	11	2	13
Ontario	21 794	4 874	26 668
Île-du-Prince-Édouard	109	61	170
Québec	1 909	531	2 440
Saskatchewan	484	328	812
Yukon Territoires	15	10	25
<b>Total</b>	<b>32 170</b>	<b>9 585</b>	<b>41 755</b>
<b>Total en équivalent temps plein **</b>			<b>33 902,3</b>

\* Au 31 octobre 2012, on comptait 1 220 employés contractuels et 3 394 employés occasionnels, soit 2,9 % et 8,1 % respectivement du total de l'effectif canadien.

Ces chiffres sont compris dans le tableau ci-dessus.

\*\*Les données par province ou territoire correspondent au nombre d'employés recensés (nombre réel d'individus), tandis que le total en équivalent temps plein (ETP) est exprimé en unités de travail normales de 37,5 heures par semaine. Il se peut donc qu'une unité ETP reflète le travail de plus d'un employé réel, ce qui explique pourquoi les totaux ne correspondent pas.

### Impôts payés à l'étranger

(Au 31 octobre 2012) (En milliers de dollars)	Impôt sur le revenu
Asie-Pacifique	100 487
Antilles et Amérique latine	476 835
Europe et Moyen-Orient	33 304
États-Unis	159 076
<b>Total</b>	<b>769 702</b>

## 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 1 037 succursales et 3 488 GAB au Canada. Fidèle à ses plans d'expansion, elle a ouvert 8 succursales en 2012. Elle a également déménagé quatre succursales au cours de la dernière année en travaillant, dans chaque cas, en étroite collaboration avec ses clients et la collectivité pour assurer une transition harmonieuse.

### Succursales ouvertes au Canada en 2012

Alberta	300-1110 Panatella Boulevard, Calgary 2813 Main Street SW, Airdrie
Colombie-Britannique	1108 Homer Street, Vancouver 5135 Ladner Trunk Road, Delta
Terre-Neuve	24 Shoal Harbour Drive, Clarenville*
Ontario	4760 Bank Street, Ottawa 420 The Boardwalk, Waterloo 1535 Highway #7a, Port Perry 1 Manitoba Road, Elliot Lake* 5600 Main Street, Stouffville* 992 Bloor Street West, Toronto*
Québec	1058, boulevard du Grand-Héron, Saint-Jérôme

\* Ouverture à la suite d'un déménagement.

### Succursales fermées, déplacées ou regroupées en 2012

Terre-Neuve	236A Memorial Drive, Clarenville Shopping Centre, Clarenville*
Ontario	151 Ontario Avenue, Elliot Lake* 6323 Main Street, Stouffville* 1034 Bloor St West, Toronto*

\* Fermeture à la suite d'un déménagement.

### GAB installés

#### Alberta

4702 44th St., Lloydminster  
3427 50th Ave., Lloydminster  
5001 52nd St., St. Paul  
100 6th Ave. S.W., Slave Lake  
206 Railway Ave., Drumheller  
8317 20th Ave., Coleman  
722 Main St., Pincher Creek  
5023 50th Ave., Taber  
4701 1st St., Claresholm  
197 Carry Dr. S.E., Medicine Hat  
5008 46th Ave., Taber  
541 13 St. N., Lethbridge  
1702 23rd St. N., Lethbridge  
471 Mayor Magrath Dr. S., Lethbridge  
2004 Mayor Magrath Dr. S., Lethbridge  
435 Banff Ave. Box 928, Banff  
1922 20th Ave., Coaldale  
203 2nd St., Brooks  
779 Sutherland Dr., Brooks  
235 Milligan Ave., Okotoks  
1135 North Railway St., Okotoks  
115 Elizabeth St., Okotoks  
50 3rd Ave., High River  
7196 Temple Dr. N., Calgary  
3304 64th St. N., Calgary  
3510 39th Ave. N.E., Calgary  
4527 8th Ave. S.E., Calgary  
3904 17th Ave. S.E., Calgary  
120 36 St. S.E., Calgary  
920 36th St. N., Calgary  
5320 8th Ave. S.E. Calgary  
1704 61 St. S.E., Calgary  
2936 Radcliffe Dr. S.E., Calgary  
3725 30 Ave. S.E., Calgary  
3525 26th Ave. S.E., Calgary  
3963 52nd St. S.E., Calgary  
7233 Ogden Rd. S.E., Calgary  
8021 Ave. N.E., Calgary  
1907 8th Ave. N.E., Calgary  
311 16th Ave. N.E., Calgary  
402 20th Ave. N.E., Calgary  
2903 Centre St. N.W., Calgary  
4001 Macleod Trail S.W., Calgary  
2012 Spiller Rd. S.E., Calgary  
9128 Macleod Trail S.E., Calgary  
675 Acadia Dr. S.E., Calgary  
950 Queensland Dr. S.E., Calgary  
5003 Centre St. N.W., Calgary  
5512 4th St. N.W., Calgary  
6820 4th St. N.W., Calgary  
920 Northmount Dr. N.W., Calgary  
1339 Northmount Dr. N.W., Calgary  
2417 4th St. N.W., Calgary  
2604 Kensington Rd. N.W., Calgary  
601 17th Ave. S.W., Calgary  
7102 Elbow Dr. S.W., Calgary  
102 1919 Southland Dr. S.W., Calgary  
460 Woodbine Blvd. S.W., Calgary  
615 Shawcliffe Gate S.W., Calgary  
16311 6th St. S.W., Calgary  
2335 162 Ave. S.W., Calgary  
10 Copperstone Dr. S.E., Calgary  
3455 Douglasdale Blvd. S.E., Calgary  
11488 24th St. Unit 100 S.E., Calgary  
4615 Valiant Dr. N.W., Calgary  
10099 Hidden Valley Dr. N.W., Calgary  
6303 Bowness Rd. N.W., Calgary  
4444 16 Ave. N.W., Calgary  
1619 37th St. S.W., Calgary  
2901 17th Ave. S.W., Calgary  
2923 26th Ave. S.W., Calgary  
4604 37th St. S.W., Calgary  
7712 Ranchview Dr. N.W., Calgary  
407 Hawkwood Blvd. N.W., Calgary  
166 Crowfoot Way N.W., Calgary  
150 Citadel Way N.W., Calgary  
30 #120 Springborough Blvd. S.,  
Calgary  
6408 Old Banff Coach Rd. S.W., Calgary  
265 Falshire Dr. N.E., Calgary  
6688 Martindale Gate N.E., Calgary  
300-1110 Panatella Blvd., Calgary  
150 96th Ave. N.E., Calgary  
2820 Main St., Airdrie  
2813 Main St., Airdrie  
2002 Luxstone Blvd., Airdrie  
4925 52nd St., Innisfail  
4702 Ross St., Red Deer  
3803 40th Ave., Red Deer  
5925 54th Ave., Red Deer  
4602 50th Ave., Rocky Mountain House  
5010 48th Ave., Camrose  
14634 50 St. N.W., Edmonton  
6645 118 Ave. N.W., Edmonton  
8933 118 Ave. N.W., Edmonton  
7636 144 Ave., Edmonton  
12654 Fort Rd., N.W., Edmonton  
13203 82nd St., Edmonton  
12727 97th St., Edmonton  
12203 97th St., Edmonton  
11528 107th Ave. N.W., Edmonton  
10832 102nd Ave., Edmonton  
Airport Rd. & North Services Rd.,  
Edmonton  
12707 127th St. N.W., Edmonton  
12621 118th Ave. N.W., Edmonton  
14865 137th Ave., Edmonton  
14125 118th Ave., Edmonton  
15604 95th Ave. N.W., Edmonton  
10719 156th St., Edmonton  
15430 Stony Plain Rd., Edmonton  
16220 Stony Plain Rd. N.W., Edmonton

### Installations et retraits de GAB\*

#### GAB retirés

##### Alberta

210 Scenic Drive South Box 911,  
Lethbridge  
7401 100th Ave., Peace River

##### Nouveau-Brunswick

89 Marr Rd., Rothesay  
1015 Regent St., Main Starewell,  
Fredericton

##### Nouvelle-Écosse

412 Welton St., Sydney  
45 Robie St., Truro  
205 South Albion St., Amherst

##### Ontario

1600 Forest Valley Dr., Orleans  
1125 Colonel By Dr., Ottawa  
8003 Airport Rd., Brampton  
397 Bayfield Rd., Goderich  
5555 Ojibway Parkway, Windsor

##### Québec

900, boulevard René-Lévesque Est,  
bureau 100, Québec  
5185, avenue du Parc, Montréal  
4861, avenue Van Horne, Montréal  
180, chemin Lépine, Gatineau  
780, rue Bouvier, Québec  
905, boulevard Laure, Sept-Îles  
13200, rue Sherbrooke Est, Montréal  
9080, boulevard Maurice-Duplessis,  
Montréal

11052, boulevard Pie-IX, Montréal  
9950, boulevard Louis-H.-Lafontaine,  
Anjou  
6050, boulevard Louis-H.-Lafontaine,  
Anjou  
8485, boulevard Viau, Saint-Léonard  
1055, rue Jarry Est, Montréal  
515, boulevard de la Côte-Vertu,  
Saint-Laurent  
7575, boulevard Décarie, Montréal  
5185, avenue du Parc, Montréal  
480, boulevard Curé-Labelle, Laval  
3490, boulevard Le Carrefour, Laval  
2209, rue Lapierre, La Salle  
141, boulevard Saint-Joseph,  
Drummondville  
102, rue Church, Cowansville  
2, boulevard Sir-Wilfrid-Laurier, Beloeil  
325, boulevard de la Marine, Varennes  
7100, Grande Allée, Saint-Hubert  
780, rue Saint-Laurent Ouest,  
Longueuil  
170, boulevard Jean-Leman, Candiac  
2350, chemin Gascon, Terrebonne  
475, 25<sup>e</sup> Avenue, Saint-Eustache  
231, rue de Saint-Jovite,  
Mont-Tremblant  
420, chemin Vanier, Gatineau  
555, Albiny Paquette Blvd.,  
Mont-Laurier  
586, avenue Larivière, Rouyn-Noranda



**GAB installés (suite)**

9448 149th St. N.W., Edmonton	<b>Colombie-Britannique</b>	846 20th St., New Westminster	904 Yates St., Victoria
6211 188th St. N.W., Edmonton	410 9th Ave N., Golden	7890 Canada Way, Burnaby	910 Government St., Victoria
1017 Potter Greens Dr. N.W., Edmonton	1608 Canyon St., Creston	14410 108 Ave. W., Surrey	813 Douglas St., Victoria
4939 188th Ave. N.W., Edmonton	1261 Hwy 3 Ave., Fernie	17638 60th Ave., Cloverdale	1327 Douglas St., Victoria
11220 171st Ave. N.W., Edmonton	5001 South Access Rd., Chetwynd	13993 Fraser Hwy., Surrey	3896 Carey Rd., Victoria
11868 145th Ave. N.W., Edmonton	3160 Smith Dr., Armstrong	7986 120th St., Surrey	10 Burnside Rd.W., Saanich
16703 100th St. N.W., Edmonton	401 Victoria Ave., Revelstoke	6828 128th St., Suite 2, Surrey	2978 Jacklin Rd., Langford
12659 153rd Ave. N.W., Edmonton	34896 97th St., Oliver	11199 84th Ave., North Delta	2890 Westshore Parkway, Langford
17604 97th St. N.W., Edmonton	11 Eagle Crt., Osoyoos	6389 120th St., Delta	310 Wale Rd., Colwood
5004 162 Ave. N.W., Edmonton	14404 Rosedale Ave., Summerland	5135 Ladner Trunk Rd., Delta	435 Esplanade, Ladysmith
341 Kirkness Rd., Edmonton	3066 Yellowhead Hwy., Houston	5723 48th Ave., Ladner	1006 Government St., Duncan
15715 66th St. N.W., Edmonton	75 Centennial Ave., Mackenzie	1565 56th St., Delta	321 Trans Canada Hwy., Duncan
8210 160th Ave. N.W., Edmonton	4011 Hwy 16, Smithers	15961 Fraser Hwy., Surrey	400 Lakes Rd., Duncan
16720 76th St., Edmonton	2370 Burra Ave., Vanderhoof	24009 Dewdney Trunk Rd., Maple Ridge	2295 Cliffe Ave., Courtenay
9726 Ottewell Rd. N.W., Edmonton	105 S Caribou Hwy., 100 Mile House	9724 Hwy 97, Winfield	450 Ryan Rd., Courtenay
9032 50th St. N.W., Edmonton	12137 Harris Rd., Pitt Meadows	27211 Fraser Hwy., Aldergrove	506 5th Ave., Nanaimo
6312 50th St., Edmonton	4368 Main St., Whistler	7275 Canada Way, Burnaby	190 Nicol St., Nanaimo
9104 82nd Ave. N.W., Edmonton	1901 Giribaldi Way, Squamish	3790 Canada Way, Burnaby	1602 Bowen Rd., Nanaimo
6819 83rd St., Edmonton	1250 Middleton Way, Vernon	5175 Kingsway, Burnaby	2875 Departure Bay Rd., Nanaimo
7612 104th St. N.W., Edmonton	525 Cranbrook St., Cranbrook	7600 Royal Oak Ave., Burnaby	477 North Terminal Ave., Nanaimo
14908 45th Ave. N.W., Edmonton	1930 2nd Street N., Cranbrook	2092 East Hastings St., Vancouver	6201 Blueback Rd., Nanaimo
280 Saddleback Rd., Edmonton	371 Trans Canada Hwy. N.E., Salmon Arm	1609 Nanaimo St., Vancouver	2016 South Island Hwy., Campbell River
3003 Calgary Trail, N.W., Edmonton	801 105th Ave., Dawson Creek	3295 22nd Ave. E., Vancouver	223 Dogwood St., Campbell River
10325 34th Ave., Edmonton	2202 Nicola Ave., Merritt	4894 Knight St., Vancouver	2892 3rd Ave., Port Alberni
1903 111th St., Edmonton	123 Anderson St., Nelson	7282 Knight St., Vancouver	4233 Redford St., Port Alberni
2803 Millwoods Rd., Edmonton	1999 Columbia Ave., Castlegar	6904 Victoria Dr., Vancouver	4934 Johnston Rd., Port Alberni
1704 Millwoods Rd. S., Edmonton	860 Victoria St., Trail	3304 Kingsway, Vancouver	
3407 43rd St. N.W., Edmonton	3104 27th St., Vernon	3011 Main St., Vancouver	<b>Manitoba</b>
5661 23rd Ave. W., Edmonton	3201 39th St., Vernon	75 Broadway W., Vancouver	55 Main St., Selkirk
800 Riverbend Square, Edmonton	3968 Lakeshore Rd., Kelowna	710 West 6th Ave., Vancouver	718 Saskatchewan Ave., Portage La Prairie
14110 127th St. N.W., Edmonton	105 Highway 33 E., Kelowna	984 West Broadway, Vancouver	1221 Saskatchewan Ave. W., Portage La Prairie
6304 Currents Dr., Edmonton	1115 Bernard Ave., Kelowna	99 Smithe St., Vancouver	104 Regent Ave., Winnipeg
389 91st St. S.W., Edmonton	295 Main St., Penticton	651 Robson St., Vancouver	801 Regent Ave., Winnipeg
4913 50th Ave., Drayton Valley	902 8th St., Kamloops	310 Robson St., Vancouver	404 Edison Ave., Winnipeg
5206 4th Ave., Edson	1790 Tranquille Rd., Kamloops	1093 Homer St., Vancouver	1393 Henderson Hwy., Winnipeg
5103 50th Ave., Whitecourt	615 Seymour St., Kamloops	1108 Homer St., Yaletown	1091 Henderson Hwy., Winnipeg
110 Swanson Dr., Hinton	1 1590 Summit Dr., Kamloops	596 Seymour St., Vancouver	183 Marion St., Winnipeg
141 Century Crossing, Spruce Grove	320 Proctor St., Williams Lake	722 Thurlow St., Vancouver	234 St. Mary's Rd., Winnipeg
1 Spruce Village Way, Spruce Grove	119 Marsh Dr., Quesnel	1199 Pender 103 St.W., Vancouver	920 Archibald St., Winnipeg
2 Aspenglen Dr., Spruce Grove	2320 Maple Creek Dr., Quesnel	1588 Robson St., Vancouver	630 Watt St., Winnipeg
2 Spruce Ridge Dr., Spruce Grove	1720 Queensway St., Prince George	1055 Denman St., Vancouver	554 Keenlyside St., Winnipeg
4903 48th St., Stony Plain	1596 20th Ave., Prince George	5680 Oak St. W., Vancouver	456 Talbot Ave., Winnipeg
52 Brentwood Blvd., Sherwood Park	45632 Yale Rd., Chilliwack	8602 Granville St., Vancouver	1131 Nairn Ave., Winnipeg
2 Sioux Rd., Sherwood Park	46325 Yale Rd. E., Chilliwack	3695 10th Ave. W., Vancouver	355 Henderson Hwy., Winnipeg
655 Baseline Rd., Sherwood Park	7385 Vedder Rd., Sardis	8360 Granville Ave., Richmond	438 St. Annes Rd., Winnipeg
1049 Clover Bar Rd., Sherwood Park	2387 McCallum Rd., Abbotsford	8000 No. 3 Rd., Richmond	734 St. Mary's Rd., Winnipeg
6 Prairie Dr., Sherwood Park	3027 Immel St., Abbotsford	904 Davie St., Vancouver	1124 St. Mary's Rd., Winnipeg
3049 Cloverbar Rd., Sherwood Park	32081 Lougheed Hwy., Mission	1294 Granville St., Vancouver	1622B St Mary's Rd., Winnipeg
8775 85th St., Fort Saskatchewan	21243 Lougheed Hwy., Maple Ridge	1100 Burrard St., Vancouver	1200 Jefferson Ave., Winnipeg
9701 90th St., Fort Saskatchewan	23180 Lougheed Hwy., Maple Ridge	8080 Williams Rd., Richmond	1871 Main St., Winnipeg
10303 99th Ave., Fort Saskatchewan	4010 200th St., Langley	110-13 3800 Grant McConachie Way, Richmond	1370 Main St., Winnipeg
7802 95th Ave., Fort Saskatchewan	20296 56th Ave., Langley	6111 River Rd., Richmond	772 Mountain Ave., Winnipeg
17 Anne St., St. Albert	3312 Cost Meridian Rd., Port Coquitlam	10991 No.1 Rd., Richmond	1007 McPhillips St., Winnipeg
23 Akins Dr., St. Albert	101 2540 Mary Hill Rd., Port Coquitlam	9471 No. 2 Rd., Richmond	3021 Ness Ave., Winnipeg
502 Albert St., St. Albert	1198 Lansdowne Dr., Coquitlam	1245 Lonsdale Ave., North Vancouver	500 William Ave., Winnipeg
9707 100th St., Grande Prairie	2591 Panorama Dr., Coquitlam	310 Chesterfield Ave., North Vancouver	1895 Wellington Ave., Winnipeg
4801 50th Ave., Vegreville	2929 St John's St., Port Moody	2930 Lonsdale Ave., North Vancouver	120 Keewatin St., Winnipeg
101 West Haven Blvd., Leduc	4191 North Rd., Burnaby	1395 Marine Dr., West Vancouver	891 Arlington Ave., Winnipeg
3805 50th St., Leduc	1031 Brunette Ave., Coquitlam	4441 Joyce Ave., Powell River	627 Ellice Ave., Winnipeg
10002 Franklin Ave., Fort McMurray	2188 #100 Austin Ave., Coquitlam	38471 Cleveland Ave., Squamish	815 Ellice Ave., Winnipeg
5202 55th St., Cold Lake	1500 Austin Rd., Coquitlam	250 2nd Ave. W., Prince Rupert	1795 Portage Ave., Winnipeg
4304 50th St., Cold Lake	340 6th St., New Westminster	2328 Beacon Ave., Sidney	1863 Henderson Hwy., Winnipeg
4819 50th Ave., Bonnyville	447 East Columbia St., New Westminster	4071 Shelbourne St., Saanich	1880 Ness Ave., Winnipeg
618 10th St., Wainwright	923 Twelfth St., New Westminster	811 Bay St., Victoria	568 Osborne St., Winnipeg

## GAB installés (suite)

781 Corydon Ave., Winnipeg	9 Borealis Ave., Aurora	2480 Lakeshore Blvd. W., Etobicoke	219 Railway Ave. W., Rosetown
909 Lorette Ave., Winnipeg	3680 Rutherford Rd., Woodbridge	3260 Lakeshore Blvd. W., Etobicoke	112 Broadway Ave., Yorkton
427 Academy Rd., Winnipeg	2064 Rutherford Rd., Concorde	980 Islington Ave., Etobicoke	537 4th St., Estevan
1445 Corydon Ave., Winnipeg	2163 Dundas St.E., Mississauga	360 William St., Warton	913 13th Ave., Estevan
3510 Roblin Blvd., Winnipeg	3965 Thomas St., Mississauga	328 Speedvale Ave. E., Guelph	5 1st Ave. N.E., Weyburn
530 Dale Blvd., Winnipeg	2330 Battleford Rd., Mississauga	585 Eramosa Rd., Guelph	938 Victoria Ave., Regina
1490 Pembina Hwy., Winnipeg	6980 Lisgar Dr., Mississauga	648 King St W., Kitchener	1761 Dewdney Ave. E., Regina
7 Killarney Ave., Winnipeg	2267 Lakeshore Rd. W., Oakville	256 King St N., Waterloo	2177 Broad St., Regina
40 Brandt St., Steinbach	140 Father Tobin Rd., Brampton	425 University Ave., Waterloo	505 Broad St., Regina
701 10th St., Brandon	10511 Bramalea Rd., Brampton	420 The Boardwalk, Waterloo	505 Albert St., Regina
3360 Victoria Ave., Brandon	150 Main St. N., Brampton	3 Huron St., Woodstock	1824 9th Ave. N., Regina
5 Willowdale Cres., Brandon	Unit 602, 7700 Hurontario St., Brampton	327 Erie St., Stratford	3210 Montague St., Regina
109 Main St. S., Dauphin	333 Mountainview Rd. S., Georgetown	1076 Commissioners Rd. E., London	4210 Albert St., Regina
<b>Terre-Neuve</b>	735 Guelph Line, Burlington	1181 Western Rd., London	2934 Dewdney Ave., Regina
24 Shoal Harbour Dr., Clarendville	415 Melvin Ave., Hamilton	72 Wharcliffe Rd. N., London	2101 Pasqua St., Regina
88 harbour Dr., Trepassey	810 Main St. E., Hamilton	7 Metcalf St. E., Strathroy	2323 East Quance St., Regina
<b>Ontario</b>	1190 Main St. E., Hamilton	10 Grand Ave. W., Chatham	1106 Devonshire Dr. N., Regina
4760 Bank St., Ottawa	622 Upper Wellington St., Hamilton	150 Richmond St., Chatham	935 Main St. N., Moose Jaw
1000 Palladium Dr., Ottawa	1535 HWY #7a, Port Perry	146 Mitton St. S., Sarnia	1210 13th Ave. N., Moose Jaw
56 Bath Rd., Kingston	268 Broadway Ave, Orangeville	366 Christina St. N., Sarnia	606 Branion Dr., Prince Albert
1174 Lansdowne St.W., Peterborough	2201 Eglinton Ave. E., Scarborough	138 Erie St. S., Leamington	215 15th St. W., Prince Albert
180 King St.E., Bowmanville	2498 Gerrard St. E., Toronto	5124 Tecumseh Rd. E., Windsor	1001 8th St. E., Saskatoon
245 Wentworth St.W., Oshawa	705 Don Mills Rd., North York	925 Ottawa St., Windsor	1930 8th Ave. St., Saskatoon
130 Rossland Rd.E., Ajax	1718 Wilson Ave., North York	278 Tecumseh Rd. E., Windsor	1101 Broadway Ave., Saskatoon
1991 Salem Rd., Ajax	975 Danforth Ave., Toronto	971 Wyandotte St. E., Windsor	1015 Mckercher Dr., Saskatoon
704 Kingston Rd., Pickering	1151 Queen St.E., Toronto	2585 Wyandotte St. W., Windsor	8 Assiniboine Dr., Saskatoon
6777 Morrison St., Niagara Falls	1 Eglinton Ave. E., Toronto	1 Manitoba Rd., Elliot Lake	380 2nd Ave. N., Saskatoon
5104 Victoria Ave., Niagara Falls	50 Bay St., Toronto	212 Government St., Dryden	1435 Idlwyld Dr. N., Saskatoon
4025 Dorchester Rd., Niagara Falls	334 Bloor St.W., Toronto	628 St. Anne's Rd. Units I & H, Winnipeg	1740 Idlwyld Dr., Saskatoon
7270 Drummond Rd., Niagara Falls	260 College St., Toronto	<b>Québec</b>	3303 33rd St. W., Saskatoon
316 Lake St., St.Catharines	3587 Bathurst St., North York	1058, boulevard du Grand-Héron, St-Jérôme	1528 22nd St. W., Saskatoon
102 Hartzell Rd., St. Catharines	1169 St. Clair Ave. W., Toronto	<b>Saskatchewan</b>	234 Pendency Rd., Saskatoon
106 Lake St., St. Catharines	873 Queen St.W., Toronto	102 Main St., Melfort	835 A Broadway Ave., Saskatoon
17 Claremount St., Thorold	883 Dundas St. W., Toronto	213 93rd Ave., Tisdale	1100 Central Ave., Saskatoon
6 Crowland Ave., Welland	1260 Dundas St.W., Toronto	740 Main St., Humboldt	1752 100th St., North Battleford
111 Clarence St., Port Colborne	1390 Weston Rd., Toronto	301 11th Ave. E., Kindersley	720 South Service Rd. E., Swift Current
5842 Main St., Stouffville	1730 Bloor St. W., Toronto		618 1st Ave. W., Meadow Lake
	3355 Dundas St. W., Toronto		

\* L'augmentation du nombre de GAB en 2012 s'explique par l'ajout de 470 appareils au réseau de GAB 7-Eleven et par le passage de 145 GAB à un autre fournisseur de commutateurs réseau.

### 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 carte 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
- Engagements de l'ABC en matière de lisibilité des documents hypothécaires
- Engagement relatif à la modification ou au remplacement de produits ou de services existants
- 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
- Code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale – Information sur le remboursement anticipé des hypothèques

\* 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)) et de l'Association des banquiers canadiens ([www.cba.ca](http://www.cba.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 2012, 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*	98 222	51 451	14 946	279 608	138 716	6 200	291 904	172 311	1 944	298 237	197 895	877
Alberta et Territoires du Nord-Ouest**	432 882	94 098	76 999	441 583	186 665	10 101	355 044	195 371	2 373	380 730	232 945	1 139
Saskatchewan	30 533	15 070	3 692	124 638	66 227	2 644	132 957	82 921	866	109 612	76 355	325
Manitoba	106 289	21 518	9 313	811 861	245 746	15 606	843 225	422 450	6 495	230 479	155 691	700
Ontario	312 667	123 907	50 085	997 741	490 575	21 577	1 136 720	666 022	7 522	1 147 240	772 689	3 402
Québec	76 214	54 507	9 989	243 611	163 319	5 377	210 325	136 548	1 372	213 518	149 576	632
Nouveau-Brunswick	19 791	7 905	2 742	71 448	34 057	1 520	71 308	43 638	474	40 272	28 575	126
Nouvelle-Écosse	32 174	12 212	4 492	120 773	64 250	2 554	135 245	82 130	893	144 981	92 423	427
Île-du-Prince-Édouard	5 167	2 114	673	23 092	11 842	465	23 803	15 832	156	16 164	11 309	52
Terre-Neuve	21 496	7 903	3 023	82 124	35 813	1 847	67 048	36 994	453	42 633	27 439	129
<b>Canada</b>	<b>1 135 434</b>	<b>390 685</b>	<b>175 954</b>	<b>3 196 477</b>	<b>1 437 213</b>	<b>67 891</b>	<b>3 267 577</b>	<b>1 854 217</b>	<b>22 548</b>	<b>2 623 865</b>	<b>1 744 897</b>	<b>7 809</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 & Yukon *	252 020	172 155	378	697 082	457 020	336
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest ***	315 193	183 231	501	910 710	511 542	425
Manitoba	166 716	91 000	264	252 817	145 202	132
Ontario	1 103 645	783 293	1 610	4 081 975	2 935 006	1 846
Québec	256 207	175 290	376	857 317	565 496	381
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	233 061	152 585	339	866 456	543 802	407
<b>Canada</b>	<b>2 326 842</b>	<b>1 557 555</b>	<b>3 468</b>	<b>7 666 357</b>	<b>5 158 068</b>	<b>3 527</b>

Niveau d'autorisation :	Plus de 5 000 000 \$		
	Autorisé en milliers de dollars	Impayé en milliers de dollars	Clients
Colombie-Britannique and Yukon*	3 321 396	1 915 955	134
Alberta, Saskatchewan et Territoires du Nord-Ouest***	14 164 487	6 131 610	311
Manitoba	751 935	256 623	29
Ontario	53 902 830	22 334 342	1 244
Québec	6 382 995	3 800 540	218
Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve****	2 420 812	1 510 313	122
<b>Canada</b>	<b>80 944 455</b>	<b>35 949 383</b>	<b>2 058</b>

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

## CLIENTS

### Règlement des plaintes des clients

Pour réussir financièrement et être une organisation responsable, il nous faut un processus clair et efficace de règlement des plaintes. Nos statistiques à ce chapitre et notre processus de règlement sont présentés ci-dessous. Toutes les succursales de la Banque Scotia suivent un processus semblable, qui peut varier selon les exigences réglementaires des différents pays ou les besoins locaux.

	2010	2011	2012
Nombre de plaintes de clients reçues au Bureau du président	10 123	10 445	10 597*
Pourcentage de clients interrogés qui étaient entièrement satisfaits du traitement de leur plainte	88 %	82 %	84 %**

\* 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 386 clients.

### Services de microcrédit de la Banque Scotia

(Au 31 octobre 2012)	Total des prêts (\$ CA)	Prêt moyen (\$ CA)	Nombre de clients
Pérou (CrediScotia)	590 M\$	3 500 \$	150 000
Chili (Banco Desarrollo)	60 M\$	3 000 \$	14 000
Guatemala (Banco de Antigua)	60 M\$	3 000 \$	15 000
République dominicaine (Soluciones)	32 M\$	2 400 \$	16 350
Jamaïque (CrediScotia)	1 M\$	500 \$	1 200
<b>Total</b>	<b>743 M\$</b>		<b>197 500</b>

## 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 la clientèle	Services bancaires de base	Épargne, placement et crédit	Littératie financière
Ensemble de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compte bancaire de base de la Banque Scotia (Canada)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le programme d'épargne Déposez la monnaie (Canada) aide les clients à prendre de meilleures habitudes d'épargne dans leurs achats quotidiens par débit.</li> <li>Le compte Accélération Plus Scotia est une solution d'épargne en ligne à intérêt élevé.</li> <li>Le Fonds Scotia mondial des changements climatiques permet aux clients d'investir dans des sociétés qui contribuent à atténuer les effets des changements climatiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Banque Scotia héberge le site Web Trouver l'argent, qui suggère au public des moyens de prendre en main ses finances.</li> <li>La Banque offre du matériel d'information financière sur <a href="http://banquescotia.com">banquescotia.com</a> (ex. : Vocabulaire bancaire, Comprendre le crédit).</li> </ul>
Jeunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan Privilèges bancaires Étudiants<sup>MC</sup> (Canada) offre un compte bancaire sans frais avec un nombre illimité d'opérations par carte de débit aux étudiants inscrits à temps plein à un programme universitaire ou collégial.</li> <li>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.</li> <li>Le compte sans frais Scotia Plus Achiever (à l'étranger) offre aux jeunes épargnants un taux d'intérêt élevé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>La carte pour étudiants VISA SCÈNE offre de multiples avantages : aucuns frais annuels, points SCÈNE échangeables contre des films et d'autres divertissements, et période de grâce de 21 jours sans intérêt sur les achats.</li> <li>Le régime d'épargne-études de la Banque Scotia est offert dans 17 pays des Antilles et de l'Amérique centrale.</li> <li>Le forfait Scotiabank Be Money (nombreux pays étrangers) offre aux étudiants à temps plein un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais bancaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au cours de l'année scolaire 2011-2012, 1 600 étudiants de partout au Canada ont pu assister à l'une des 57 conférences données par 19 BanquiersScotia.</li> <li>En 2012, la Banque Scotia a annoncé une commandite de 500 000 \$ de Jeunes entreprises dans les Antilles et en Amérique latine. Des employés de la Banque Scotia de 12 pays donneront bénévolement plus de 400 présentations qui toucheront plus de 14 000 étudiants.</li> </ul>
Aînés	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calculateur, documents et conseils pratiques en ligne pour les aînés concernant les FERR, FRV et FRRI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 <a href="http://www.banquescotia.com">www.banquescotia.com</a>.</li> </ul>
Nouveaux Canadiens	<p>Le programme <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia offre aux nouveaux arrivants un accès plus facile au crédit, des services bancaires courants gratuits pendant un an, un compartiment de coffre-fort gratuit pendant un an et un site Web multilingue répertoriant des ressources d'aide à l'établissement et d'aide financière pour les nouveaux arrivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le programme Prêt auto <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia offre aux nouveaux arrivants des solutions de crédit simples pour l'achat d'un véhicule neuf ou usagé chez les concessionnaires participants.</li> <li>Le programme Prêt hypothécaire <i>BonDébut</i> de la Banque Scotia aide les nouveaux arrivants à accéder à la propriété en leur offrant un prêt hypothécaire sans tracas adapté aux besoins des résidents permanents et des travailleurs étrangers.</li> </ul>		
Autochtones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons quatre succursales situées dans des réserves et un réseau de 27 centres bancaires pour autochtones (Canada).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous offrons des programmes de prêt spécialisé aux habitants des réserves et aux conseils de bande partout au Canada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grâce à l'appui de la Banque Scotia, l'Initiative d'éducation autochtone Martin permet à des élèves autochtones du secondaire d'apprendre les bases de l'entrepreneuriat et des affaires en suivant un programme scolaire adapté donné par des bénévoles de la Banque.</li> </ul>
Petites entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos succursales comptent plus de 1 700 conseillers pour petites entreprises offrant des outils pratiques, des ressources et des services bancaires qui contribuent à la réussite des petites entreprises.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Plan Démarrage Scotia pour entreprise offre toute une gamme de services et de ressources aux clients qui se lancent en affaires.</li> <li>Le programme Professions libérales Scotia est adapté aux besoins des professionnels.</li> <li>Le programme bancaire ScotiaFlex pour l'agriculture et le Plan bancaire Scotia1 pour l'agriculture sont au service des agriculteurs.</li> <li>Le compte Accélération Plus Scotia pour entreprise est une option d'épargne à intérêt élevé pour les entreprises.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le réseau en ligne pour petites entreprises de la Banque Scotia, Dépassez-vous pour entreprise, propose des articles, des vidéos, des webinaires, des outils et un blogue alimenté quotidiennement offrant des conseils et de l'information sur un large éventail de sujets qui concernent les petites entreprises, de la gestion de la trésorerie à l'utilisation des nouvelles technologies.</li> </ul>
Micro-entreprises	<p>Les services responsables des activités de microcrédit au Chili, au Pérou, en Jamaïque, en République dominicaine et au Guatemala gèrent des filiales de microcrédit dont le solde de crédit de 2012 s'élève à plus de 743 M\$ CA, et offrent des ressources de littératie financière et de planification commerciale dans certains pays.</p>		

## EMPLOYÉS

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

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

	2010	2011	2012	Indice de référence du gouvernement**
Minorités visibles (au Canada)*	23,8 %	24,6 %	25,1 %	20,4 %
Minorités visibles à la haute direction (au Canada)*	11,5 %	9,5 %	13,9 %	8,7 %
Femmes (au Canada)*	69,4 %	68,4 %	67,0 %	62,2 %
Femmes à la haute direction (au Canada)*	33,1 %	33,6 %	33,8 %	24,2 %
Femmes occupant un poste de vice-présidence ou un poste plus élevé (à l'échelle mondiale)	22,6 %	23,5 %	24,0 %	n. d.
Personnes handicapées (au Canada)*	4,0 %	3,8 %	3,3 %	4,2 %
Autochtones (au Canada)*	1,1 %	1,1 %	1,2 %	1,7 %

Données au 31 octobre 2012.

\* Les données 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

(en M\$)	2012
Salaires	3 231
Rémunération fondée sur le rendement	1 477
Rémunération à base d'actions	208
Régime de retraite et autres avantages sociaux	833
<b>Total</b>	<b>5 749</b>

### Roulement volontaire\* total des employés (Canada)

2010	2011	2012
8,7 %	8,9 %	9,4 %

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

## ENVIRONNEMENT

### Consommation de papier de la Banque Scotia au Canada (en tonnes)

Type de papier	2010	2011	2012	% de changement 2011-2012 (réduction)	FSC**
Formules administratives*	2 610	3 816	2 867	(24,87)	2/5 des articles les plus utilisés
Cartes professionnelles	7	9	7	(28,60)	100%
Papier à en-tête	12	13	7	(46,15)	100%
Papier bond	1 560***	1 516	1 464	(3,43)	100%
Rapports annuels	75	83	71	(14,46)	100%
Marketing direct par la poste	165	92	87	(5,43)	100%
Poids total (en tonnes)	4 429	4 899****	4 503	(8,08)	
Consommation par employé	0,13	0,14	0,13		

\* 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), un système d'attestation rigoureux qui guide la gestion responsable des forêts et garantit que le papier a été produit selon des méthodes qui préservent la diversité biologique et les écosystèmes fragiles, favorisent la responsabilité sociale et respectent les droits des membres des Premières Nations et des collectivités locales.

\*\*\* Le chiffre de 2010 a été retraité en raison d'une erreur du fournisseur.

\*\*\*\* Les augmentations sont causées 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 2012

Pays*	Poids (en tonnes)
Mexique	504,7
Pérou	205
Chili	247
Costa Rica	61,31
Jamaïque	1 299
Belize	5,8
Îles Vierges britanniques	4,5
Dominique	0,97
République dominicaine	45,8
Saint-Vincent-et-les Grenadines	0,55
<b>Total</b>	<b>2 374,63</b>

\* En 2011, la Banque Scotia n'a pu fournir les données que de quatre pays. Cette année, grâce à l'expansion de notre processus de déclaration, nous avons été en mesure d'ajouter aux totaux la Jamaïque, le Belize, les îles Vierges britanniques, la Dominique, la République dominicaine et Saint-Vincent-et-les Grenadines.

La Banque Scotia maintient son engagement à exercer ses activités de façon efficace sur le plan énergétique pour minimiser son bilan carbone.

### Mesure de la consommation d'énergie

Émissions de gaz à effet de serre en 2012 (au Canada et à l'étranger)

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	128 052
Émissions directes de CO <sub>2</sub> provenant de la combustion de combustibles	16 310
Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> provenant du transport aérien des employés	8 765
<b>Bilan total de CO<sub>2</sub></b>	<b>153 127**</b>

\* 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); elles comprennent les facteurs d'émission liés à l'achat d'électricité, de gaz naturel et de combustibles fossiles.

\*\* Une tierce partie indépendante s'est assurée de l'exhaustivité et de l'exactitude des données sur les émissions totales de CO<sub>2</sub>.

Consommation d'énergie en 2012 (Canada)

Type d'énergie	Total consommation	Total des GES émissions	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par mètre carré
Électricité (MWh) – Portée 2	264 628	73 592		
Combustibles (GJ) – Portée 1	343 967	16 281		
<b>Total de l'électricité et des combustibles (GJ)</b>	<b>1 296 627</b>	<b>89 873</b>	<b>2,63</b>	<b>0,0934</b>

Consommation d'énergie en 2012 (à l'étranger)

Type d'énergie	Total consommation	Total des GES émissions	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par mètre carré
Électricité (MWh) – Portée 2	126 205	54 460		
Combustibles (GJ) – Portée 1	441	29		
<b>Total de l'électricité et des combustibles (GJ)</b>	<b>454 779</b>	<b>54 489</b>	<b>1,61</b>	<b>0,0735</b>

Remarques :

\* Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures des divers fournisseurs de services publics. Nous continuons d'étendre progressivement le cadre géographique de nos déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de nos émissions. Notez que 2012 est la première année où nous présentons des estimations pour les bâtiments qui ne relèvent pas de nous en nous basant sur les données de bâtiments semblables.

\* Les chiffres pour le Canada se rapportent à 1 041 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 166 immeubles de bureaux au Canada, soit environ 960 000 mètres carrés.

\* Les chiffres pour l'étranger se rapportent à 1 255 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 51 immeubles de bureaux au Mexique, en Jamaïque, au Costa Rica, en République dominicaine, en El Salvador, à Trinité-et-Tobago, au Pérou et au Chili, soit environ 740 000 mètres carrés.



Le programme philanthropique

# Un avenir meilleur de la Banque Scotia

répond aux besoins de collectivités du **monde entier** par des **dons**,  
des commandites et du **bénévolat** axés sur six domaines.

Visitez notre site Web à l'adresse [www.avenirmeilleurscotia.com](http://www.avenirmeilleurscotia.com) pour connaître les dernières nouvelles et les bons coups du programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia dans différentes collectivités.

Le programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia s'attache à répondre aux besoins de collectivités du monde entier. Il met en commun la passion de notre personnel, le savoir de nos partenaires et le dynamisme de nos collectivités. En 2012, cette passion, ce savoir et ce dynamisme ont été récompensés par la section du Grand Toronto de l'Association of Fundraising Professionals, qui a remis à la Banque Scotia le prix philanthropique décerné à une société remarquable.

Ce prix annuel souligne le leadership transformationnel dans le domaine de la philanthropie et récompense les personnes ou les groupes qui ont manifesté un engagement exceptionnel envers la société et qui donnent aux autres les moyens de relever des défis et de surmonter des obstacles.

La Banque Scotia appuie un large éventail de causes touchant des collectivités partout dans le monde, et ses employés consacrent un nombre incalculable d'heures à des activités bénévoles pour changer les choses dans leur milieu.



**Ensemble,**  
nous contribuons à la vitalité  
des **collectivités.**

 **Banque Scotia**  
Un avenir meilleur

