



Le rôle de

**la plus internationale**

**des banques canadiennes** Bahamas • États-Unis

République dominicaine • **Canada** • Uruguay

**Colombie** • Sainte-Lucie • Aruba • Antilles néerlandaises • Inde

Hong Kong • Grenade • Malaisie • Saint-Vincent • **Pérou**

Antigua-et-Barbuda • Îles Vierges britanniques • Guyana • Curaçao • Thaïlande • El Salvador • Panama

Singapour • îles Turks et Caïcos • **Mexique** • Belize • Saint-Martin

Royaume-Uni • Jamaïque • Anguilla • Émirats arabes unis • Porto Rico

**Chili** • Trinité-et-Tobago • Costa Rica

• Australie • Îles Caïmans • Haïti

Brésil • Saint-Kitts-et-Nevis

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# Comment consulter la présente déclaration

## Conçu pour le téléchargement et la consultation avec Adobe Reader

Conformément à l'engagement d'écocoefficacité de la Banque, la présente déclaration est produite dans un format PDF interactif et conçue pour être consultée avec Adobe Reader et Internet. En plus de faire économiser papier et argent, ce format nous permet d'insérer des liens vers d'autres documents et sources en ligne. Il est également possible de le consulter sans connexion Internet, mais ces liens ne fonctionneront pas.

Nota : *Nous, notre, nos, Banque Scotia et la Banque* renvoient à La Banque de la Nouvelle-Écosse et, selon le contexte, à n'importe laquelle de ses filiales.

### Symboles

-  Afficher le contenu complémentaire (liens externes)
-  Aller à une section différente
-  Faire jouer une vidéo

### Comment faire une recherche

Il est possible de faire une recherche dans toute la déclaration au moyen de l'interface d'Adobe PDF Reader.

### Étiquettes de divulgation

-  Indique la divulgation de renseignements conformément à la Global Reporting Initiative (GRI). Cliquer pour consulter l'indice de la GRI.
-  Indique la divulgation de renseignements conformément au Pacte mondial de l'ONU. Cliquer pour consulter l'indice du Pacte mondial.

### Consultation

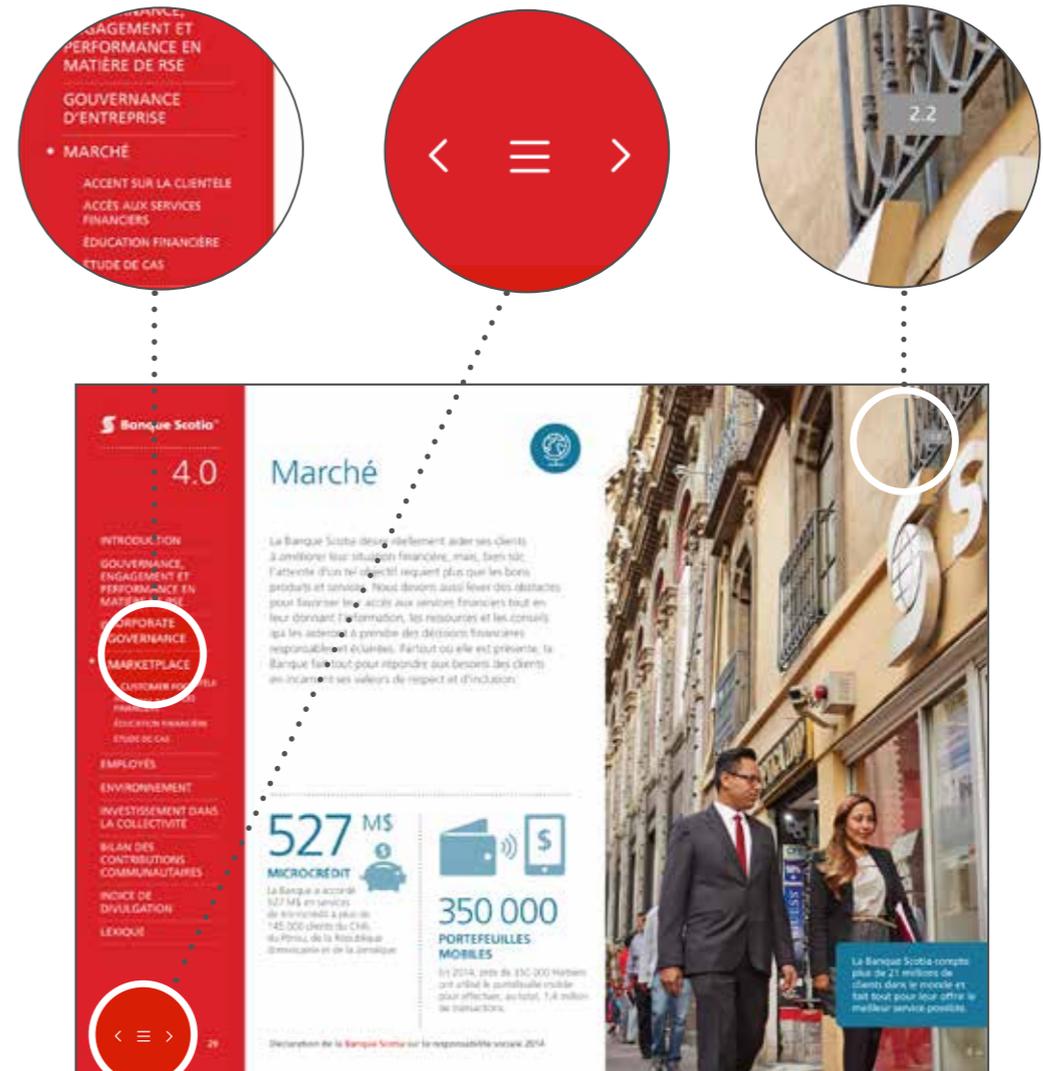
La déclaration est présentée comme un site Web, ce qui en facilite la consultation.

### Changement de page

Passez d'une page à l'autre à l'aide des flèches avant et arrière ou cliquez sur le symbole  pour vous rendre à la table des matières.

### Liens relatifs à la divulgation

La présence de contenu relatif à la GRI et au Pacte mondial de l'ONU est indiquée par des étiquettes en haut de certaines pages.



# Table des matières

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
1.1	À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION	5
1.2	MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION	6
1.3	MESSAGE DU PRÉSIDENT	7
1.4	AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA	8
1.5	FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE	10
1.6	FAITS SAILLANTS FINANCIERS	11

<b>2</b>	<b>GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE</b>	<b>12</b>
2.1	GOVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE	13
2.2	ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	15
2.3	PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE	17

<b>3</b>	<b>GOVERNANCE D'ENTREPRISE</b>	<b>19</b>
3.1	COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS	20
3.2	POLITIQUES ET PROCÉDURES	22
3.3	GESTION DU RISQUE	25
3.4	CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE	26
3.5	POLITIQUE PUBLIQUE	28

<b>4</b>	<b>MARCHÉ</b>	<b>29</b>
4.1	ACCENT SUR LA CLIENTÈLE	30
4.2	ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS	33
4.3	ÉDUCATION FINANCIÈRE	42
4.4	ÉTUDE DE CAS	45



<b>5</b>	<b>EMPLOYÉS</b>	<b>46</b>
5.1	ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS	47
5.2	DIVERSITÉ ET INCLUSION	52
5.3	RELATIONS DE TRAVAIL	56
5.4	RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX	59
5.5	ÉTUDE DE CAS	62

<b>6</b>	<b>ENVIRONNEMENT</b>	<b>63</b>
6.1	ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS	64
6.2	CHANGEMENTS CLIMATIQUES	72
6.3	FINANCEMENT RESPONSABLE	74
6.4	ÉTUDE DE CAS	78

<b>7</b>	<b>INVESTISSEMENTS DANS LA COLLECTIVITÉ</b>	<b>79</b>
7.1	APPROCHE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ	80
7.2	UN AVENIR MEILLEUR DE LA BANQUE SCOTIA	81
7.3	ÉTUDE DE CAS	84

<b>8</b>	<b>BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES</b>	<b>85</b>
8.1	SOCIÉTÉS AFFILIÉES	86
8.2	EMPLOYÉS	87
8.3	DONS DE LA SOCIÉTÉ	88
8.4	IMPÔTS	89
8.5	FINANCEMENT PAR EMPRUNT	90
8.6	SUCCESSALES ET GAB	93

<b>9</b>	<b>INDICE DE DIVULGATION</b>	<b>98</b>
----------	------------------------------	-----------

<b>10</b>	<b>LEXIQUE</b>	<b>109</b>
-----------	----------------	------------



# 1.0

# Introduction

• INTRODUCTION

À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT

AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Étant la plus internationale des banques canadiennes, la Banque Scotia est bien placée pour apporter, sur les plans économique, social et environnemental, des changements positifs dans les 55 pays où elle mène ses activités. Si sa stratégie en matière de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) ne visait d'abord qu'à soutenir des causes communautaires, elle constitue maintenant une véritable source de valeur pour la Banque, ses actionnaires et la société en général. Cette année, la déclaration sur la RSE s'intitule *Le rôle de la plus internationale des banques canadiennes*, parce qu'au-delà du reste, la Banque considère qu'il est essentiel de tisser des liens solides partout où elle est présente pour obtenir la confiance des gens et élaborer des stratégies qui apporteront des changements concrets.

1<sup>re</sup> 

ENTREPRISE CANADIENNE NOMMÉE MEILLEUR LIEU DE TRAVAIL MULTINATIONAL AU MONDE

5,3 G\$ 

DÉPENSÉS EN BIENS ET SERVICES DE FOURNISSEURS

81 M\$ 

INVESTIS DANS LA FORMATION DES EMPLOYÉS

85% 

TAUX D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

27% 

FEMMES OCCUPANT UN POSTE DE V.-P. À L'ÉCHELLE MONDIALE

65 M\$ 

REMIS À L'ÉCHELLE MONDIALE EN DONS, EN COMMANDITES ET SOUS D'AUTRES FORMES D'AIDE COMMUNAUTAIRE

# 1.1

## À propos de la présente déclaration

### INTRODUCTION

- À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT

AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

### GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

La Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale explique comment les résultats et les réalisations de la Banque s'inscrivent dans ses priorités environnementales, sociales et de gouvernance et comment elle interagit avec ses parties prenantes.

Pour établir ses déclarations sur la RSE, la Banque se sert du cadre de la Global Reporting Initiative (GRI) depuis 2005. Organisme sans but lucratif, la GRI offre un cadre exhaustif de déclaration axé sur la viabilité qui énonce des principes et des indicateurs utilisés par diverses organisations pour mesurer et communiquer leur performance économique, environnementale et sociale.

En 2013, la GRI a présenté un nouveau cadre, le G4; actuellement, la Banque en fait l'examen. La présente déclaration constituera une déclaration de transition et intégrera certains éléments du G4, tels que l'évaluation de l'importance relative et l'amélioration des sections sur la gouvernance et l'engagement des parties prenantes.

Dans un contexte où les pratiques en matière d'information évoluent rapidement, la Banque s'est permis de présenter le contenu de sa déclaration de manière dynamique et interactive. Les renseignements relatifs à un indicateur de la GRI sont accompagnés de liens interactifs qui permettent de voir comment la Banque intègre le développement durable à sa stratégie d'affaires.

Au Canada, la Banque Scotia est tenue, selon la *Loi sur les banques*, de produire annuellement une déclaration annuelle à l'intention des clients et des autres parties intéressées.

Dans cette déclaration, que la Banque nomme le Bilan des contributions communautaires (BCC), elle décrit ses contributions sur les plans économique, environnemental et social. Comme l'information à présenter recoupe en grande partie celle de la déclaration sur la RSE, la Banque a combiné ces deux documents aux présentes. De plus, afin de réduire son empreinte environnementale, elle ne publiera plus ses déclarations sur la RSE en format papier.

Par ailleurs, comme la Banque a signé le Pacte mondial de l'ONU, sa déclaration sur la RSE est conforme aux exigences énoncées dans la Communication sur le progrès.

### Étendue de la déclaration

L'information aux présentes concerne l'exercice du 1<sup>er</sup> novembre 2013 au 31 octobre 2014 et vise les sociétés affiliées suivantes de la Banque Scotia au Canada : Scotia Capitaux Inc.; Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada; Compagnie Trust National; Société hypothécaire Scotia; Société Générale, compagnie d'assurance; Banque canadienne Hollis; Compagnie Montréal Trust du Canada; Scotia-Vie, compagnie d'assurance; Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse; RoyNat Inc.; Scotia Merchant Capital Corporation.



# 1.2

## Message du président et chef de la direction

### INTRODUCTION

À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

- MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT

AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Chers lecteurs,

Je suis ravi de vous présenter la Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale 2014. L'année 2014 a marqué pour la Banque une transition sur divers plans, mais nous avons su, comme toujours, faire preuve de leadership éthique et redonner aux collectivités dans lesquelles nous menons nos activités. Cette année, nous soulignons le 184<sup>e</sup> anniversaire de la Banque, soit ma deuxième année au poste de président et chef de la direction; nous continuerons d'accorder une grande importance à notre responsabilité sociale et au soutien des collectivités, au Canada comme partout où nous sommes présents.

Au Canada, la Banque Scotia est la troisième banque en importance et, à l'échelle mondiale, elle figure parmi les 25 banques les plus grandes et les plus sûres. Au cours des quelque 125 dernières années, nous avons réussi à percer divers marchés dynamiques et en pleine croissance en Amérique du Nord, en Amérique latine, en Amérique centrale, dans les Antilles et dans certaines régions de l'Asie. Certes, ces régions recèlent d'excellentes occasions d'affaires pour nous, mais je crois fermement que notre responsabilité s'étend au-delà des obligations fiduciaires auxquelles nous sommes assujettis en tant qu'institution de dépôt.

De mes interactions avec nos actionnaires, nos clients, nos employés et d'autres parties prenantes aux quatre coins du monde, je constate que notre marque jouit d'une bonne réputation à l'échelle mondiale. L'importance que nous accordons à la responsabilité sociale d'entreprise, partout où nous sommes présents, en est pour beaucoup.

L'intégrité, la confiance et l'éthique forment la base de toutes nos activités. Combinée à notre présence internationale, cette base solide nous permet de prêter prudemment aux particuliers et à des entreprises de toutes tailles. Ainsi, nous créons des emplois et des possibilités économiques et, surtout, nous aidons les clients à améliorer leur situation financière.

Nous sommes déterminés à avoir un effet positif sur les pays, les sociétés et les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Non seulement la Banque compte 86 000 employés, dont beaucoup occupent des postes hautement spécialisés et bien rémunérés, mais elle rend aussi les services financiers accessibles à des groupes vulnérables, ce qui leur permet d'entrer dans l'économie et contribue au développement économique et social de leur collectivité. Notons qu'au Pérou, près de 60 % des clients du microcrédit de la Banque sont des femmes, qui peuvent maintenant améliorer la situation de leur famille et de leur collectivité.

Au nom de tous les BanquiersScotia, qui non seulement aident nos clients à s'enrichir jour après jour, mais qui, l'an dernier, ont également fait plus de 650 000 heures de bénévolat, je tiens à remercier nos 21 millions de clients de partout dans le monde de faire affaire avec nous. C'est un privilège de vous servir, vous et votre collectivité. J'en profite aussi pour remercier nos nombreux partenaires internationaux qui nous aident à rendre les collectivités plus fortes. Ensemble, nous pouvons construire un avenir des plus radieux.



Brian J. Porter



# 1.3

## Message du président

### INTRODUCTION

À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

• MESSAGE DU PRÉSIDENT

AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Chers lecteurs,

La Banque Scotia a toujours accordé une grande importance à la responsabilité sociale d'entreprise et continuera de le faire. Dans le but d'encourager la croissance et d'accroître la valeur à long terme pour les actionnaires, elle reste entièrement déterminée à apporter des changements positifs dans les collectivités où elle est présente.

#### Orientée par la gouvernance

La Banque fonde ses efforts sur des valeurs claires et une gouvernance d'entreprise efficace. Ses politiques de gouvernance d'entreprise établissent un cadre de responsabilisation et des pratiques professionnelles responsables, ce qui commence par un conseil d'administration indépendant, engagé et grandement efficace.

L'indépendance du conseil est une priorité; à l'exception du président et chef de la direction, chaque administrateur proposé comme candidat lors de l'assemblée annuelle des actionnaires de 2015 est indépendant de la Banque. Par ailleurs, le conseil continue d'encourager la diversité et l'inclusion (âge, origine ethnique et géographique, sexe, etc.). Par exemple, en 2014, il était composé à plus de 30 % d'administratrices.

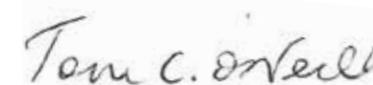
Quant au Comité de gouvernance du conseil, chargé d'offrir des conseils visant l'amélioration de la gouvernance d'entreprise au fil des progrès réalisés dans le milieu, il est entièrement composé d'administrateurs indépendants. En décembre 2013, il s'est penché sur certaines questions de RSE, dont la responsabilité d'examiner la stratégie de RSE de la Banque et d'en évaluer le progrès conformément aux priorités énoncées ainsi que la responsabilité d'effectuer le suivi des tendances mondiales concernant la divulgation de résultats non financiers.

#### Déterminée à changer les choses

Une des forces de la Banque Scotia, c'est de savoir faire la part des choses entre sa philosophie d'entreprise et les pratiques et cultures locales. En tant que la plus internationale des banques canadiennes, elle tient réellement à tisser des liens solides dans les nombreux pays où elle est présente. C'est grâce à ses interactions fréquentes avec la collectivité qu'elle saisit les besoins des gens et qu'elle peut y répondre efficacement. Ces efforts ont permis à la Banque de mettre au point des produits, des services et des programmes de littératie financière personnalisés en vue de remplir les besoins du marché local et d'appuyer vivement les

organismes de bienfaisance et les initiatives sans but lucratif propres au pays.

Sur ce, je tiens à remercier le président et chef de la direction, Brian Porter, ainsi que l'équipe de la haute direction pour leur leadership fort et responsable. Je souhaite également remercier les quelque 86 000 BanquiersScotia qui mettent en œuvre, chaque jour, les principes de RSE de la Banque. Grâce à eux, la Banque Scotia continuera d'avoir une influence positive sur le monde.



Thomas O'Neill



# 1.4

## Au sujet de la Banque Scotia

INTRODUCTION

À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT

• AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

La Banque Scotia est un leader parmi les fournisseurs de services financiers dans plus de 55 pays et la plus internationale des banques canadiennes. La Banque et ses sociétés affiliées offrent une vaste gamme de produits et de services par l'entremise de ses 86 000 employés. Elle intègre la RSE à toutes ses activités commerciales, convaincue que le succès ne se mesure pas qu'aux résultats financiers : il se mesure aussi à la satisfaction des clients, à l'engagement des employés, à la solidité des pratiques de gouvernance et au soutien des collectivités.

Nous nous engageons à aider nos clients à améliorer leur situation financière

Nous comprenons et anticipons les besoins de nos clients; nous leur fournissons les meilleures solutions et les meilleurs conseils. C'est en nous intéressant à nos clients et en travaillant avec eux que nous parvenons à améliorer leur situation. Nous avons pour mission de nouer des relations solides et durables avec les clients, les collectivités et nos collègues.



La Banque Scotia fait du bénévolat à Valparaiso, au Chili, auprès de Maria Ayuda, un organisme qui vient en aide aux enfants défavorisés.

### PRIORITÉS GLOBALES

En 2014, la Banque Scotia a établi les trois priorités globales qui auraient le plus d'impact et qui créeraient de la valeur à long terme pour les actionnaires. Ces priorités sont les suivantes :

- concentrer ses efforts sur les clients;
- accroître l'étendue, la diversité et le déploiement du leadership;
- optimiser l'organisation pour mieux servir les clients et réduire les coûts structurels.

# 1.4

# Au sujet de la Banque Scotia

## Notre présence



**AMÉRIQUE CENTRALE ET DU SUD** : Belize, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Nicaragua, Panama, Pérou, Uruguay, Venezuela **AMÉRIQUE DU NORD** : Canada, États-Unis, Mexique **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, Porto Rico, République dominicaine, Sainte-Lucie, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago **ASIE-PACIFIQUE** : Australie, Chine, Inde, Malaisie, RAS de Hong Kong de la République populaire de Chine, République de Corée, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Vietnam **EUROPE et MOYEN-ORIENT** : Égypte, Émirats arabes unis, France, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni, Russie\*, Turquie

\* 31 octobre 2014 : date de fermeture officielle de notre bureau de représentation en Russie.

### INTRODUCTION

À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT

• AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 1.5

## Faits saillants sur l'entreprise\*

INTRODUCTION

À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT

AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

- FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

FAITS SAILLANTS FINANCIERS

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

SERVICES OFFERTS DANS PLUS DE

**55** PAYS



BÉNÉFICE NET TOTAL DE

**7 298** M\$

PLUS DE

**21** MILLIONS DE CLIENTS À L'ÉCHELLE MONDIALE



**1<sup>re</sup>** ENTREPRISE CANADIENNE

NOMMÉE **MEILLEUR** LIEU DE TRAVAIL MULTINATIONAL **DU MONDE** PAR L'INSTITUT GREAT PLACE TO WORK®.

NOMMÉE BANQUE CANADIENNE **LA PLUS SÛRE AU MONDE**



**7** ANS DE SUITE

**MEILLEURE** BANQUE EN MATIÈRE DE SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX INSTITUTIONS PAR INTERNET SUR



**16** MARCHÉS INTERNATIONAUX

**527** M\$

EN MICROCRÉDIT

**650 000**



HEURES DE BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS

PLUS DE

**86 000**



EMPLOYÉS À L'ÉCHELLE MONDIALE

\* Chaque montant est exprimé en dollars canadiens.

# Faits saillants financiers

INTRODUCTION

À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION

MESSAGE DU PRÉSIDENT

AU SUJET DE LA BANQUE SCOTIA

FAITS SAILLANTS SUR L'ENTREPRISE

- FAITS SAILLANTS FINANCIERS

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

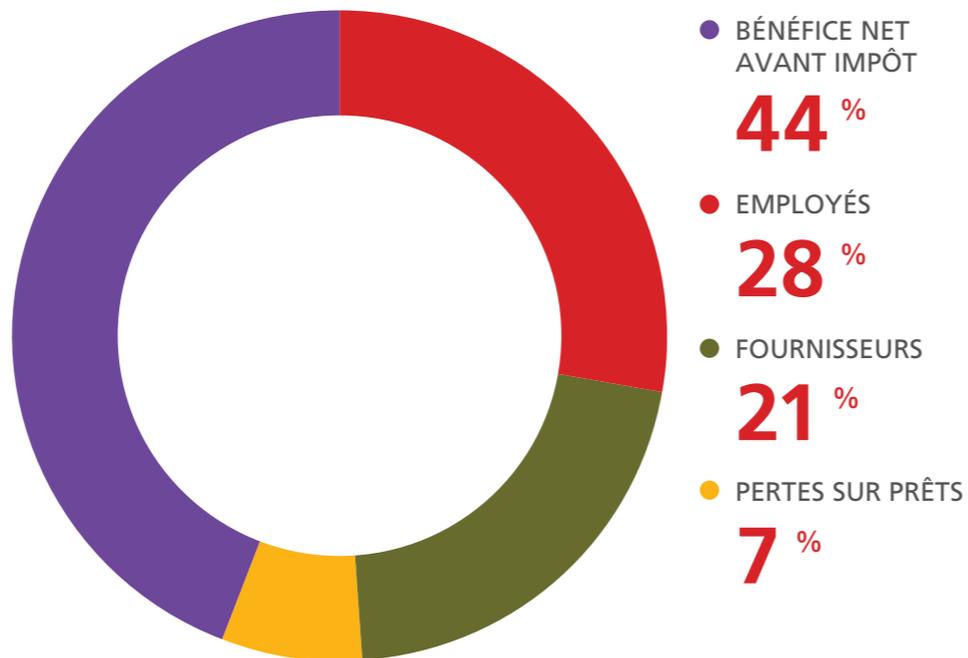
INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

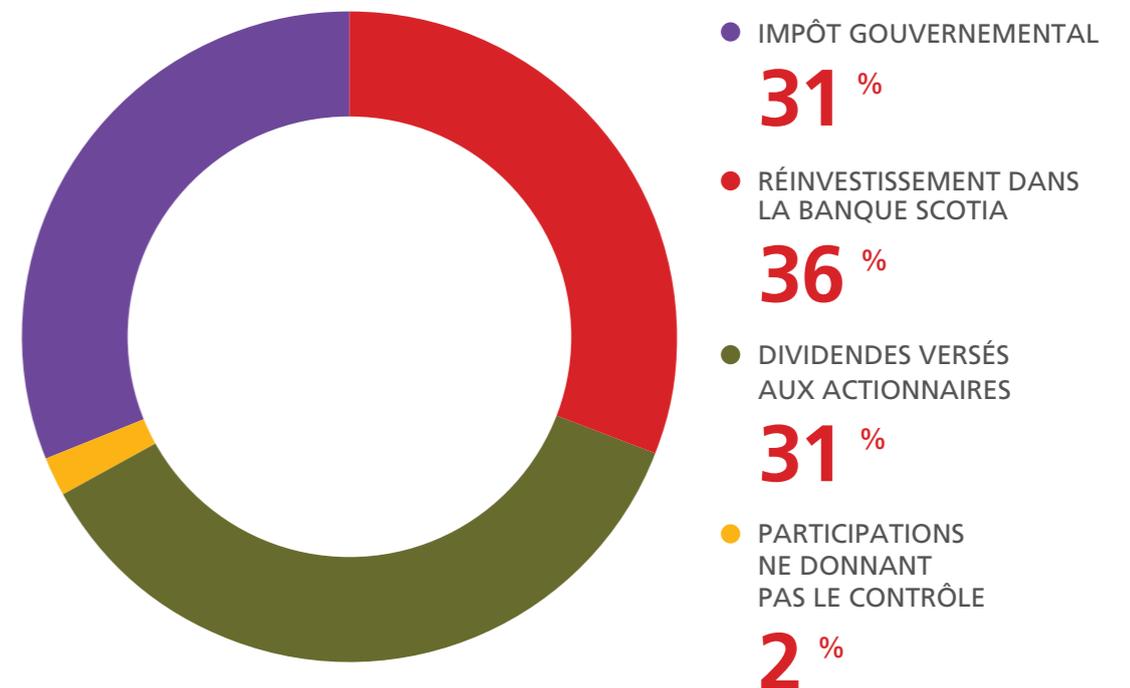
INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Répartition du revenu total (BMEF)\*



Répartition du bénéfice net



\* Pour voir le détail des résultats financiers, consulter le rapport annuel 2014 de la Banque et se reporter à la page 17 pour obtenir une analyse des mesures non conformes aux PCGR.

INTRODUCTION

• GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

## Gouvernance, engagement et performance en matière de RSE

Même si la RSE fait partie intégrante des activités de la Banque Scotia depuis toujours, cette dernière continue d'en affiner les pratiques de gouvernance et de gestion et d'améliorer l'engagement des parties prenantes. Au fur et à mesure que la Banque élargit ses activités, elle voit l'importance de bien comprendre les attentes des parties prenantes et de veiller à tenir compte de leur rétroaction dans la révision de ses processus opérationnels et de sa stratégie. Cette démarche est essentielle pour assurer une croissance durable et apporter des changements positifs à la société.

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



#### Gouvernance d'entreprise

Adopter des pratiques exemplaires et trouver le juste équilibre entre les intérêts des parties prenantes.



#### Marché

Aider les clients à améliorer leur situation financière.



#### Employés

Créer un milieu favorable à l'épanouissement des employés talentueux.



#### Environnement

Réduire l'empreinte environnementale de la Banque et gérer le risque.



#### Investissement dans la collectivité

Changer les choses grâce à l'aide financière et au bénévolat.



# 2.1

## Gouvernance en matière de RSE

INTRODUCTION

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

- GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE
- ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES
- PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

La RSE s'est ajoutée au mandat du Comité de gouvernance de la Banque Scotia en décembre 2013. Ce comité a la responsabilité :

- d'examiner la stratégie et les déclarations de la Banque en matière de RSE, y compris les rapports sur la performance environnementale et sociale de la Société et les évaluations comparatives de sa performance et de ses pratiques en matière de responsabilité sociale;
- d'examiner les tendances et les pratiques mondiales de déclaration d'information sur la performance non financière des entreprises.

La vice-présidente, RSE, présente les priorités et le progrès en matière de RSE au Comité d'exploitation de la Banque, formé du président et chef de la direction et de cadres supérieurs, ainsi qu'au Comité de gouvernance dans le but de discuter de ces priorités et d'assurer la mise en œuvre de la stratégie de RSE dans l'ensemble des secteurs d'activité et services de soutien.

**+ MANDAT DU COMITÉ DE GOUVERNANCE**

**QUESTION PRIORITAIRE**

Afin d'atteindre les objectifs de RSE, le conseil d'administration de la Banque doit fournir un leadership fort tout en assurant soutien et supervision, d'autant plus que la Banque compte intégrer des priorités de RSE à ses principales activités.

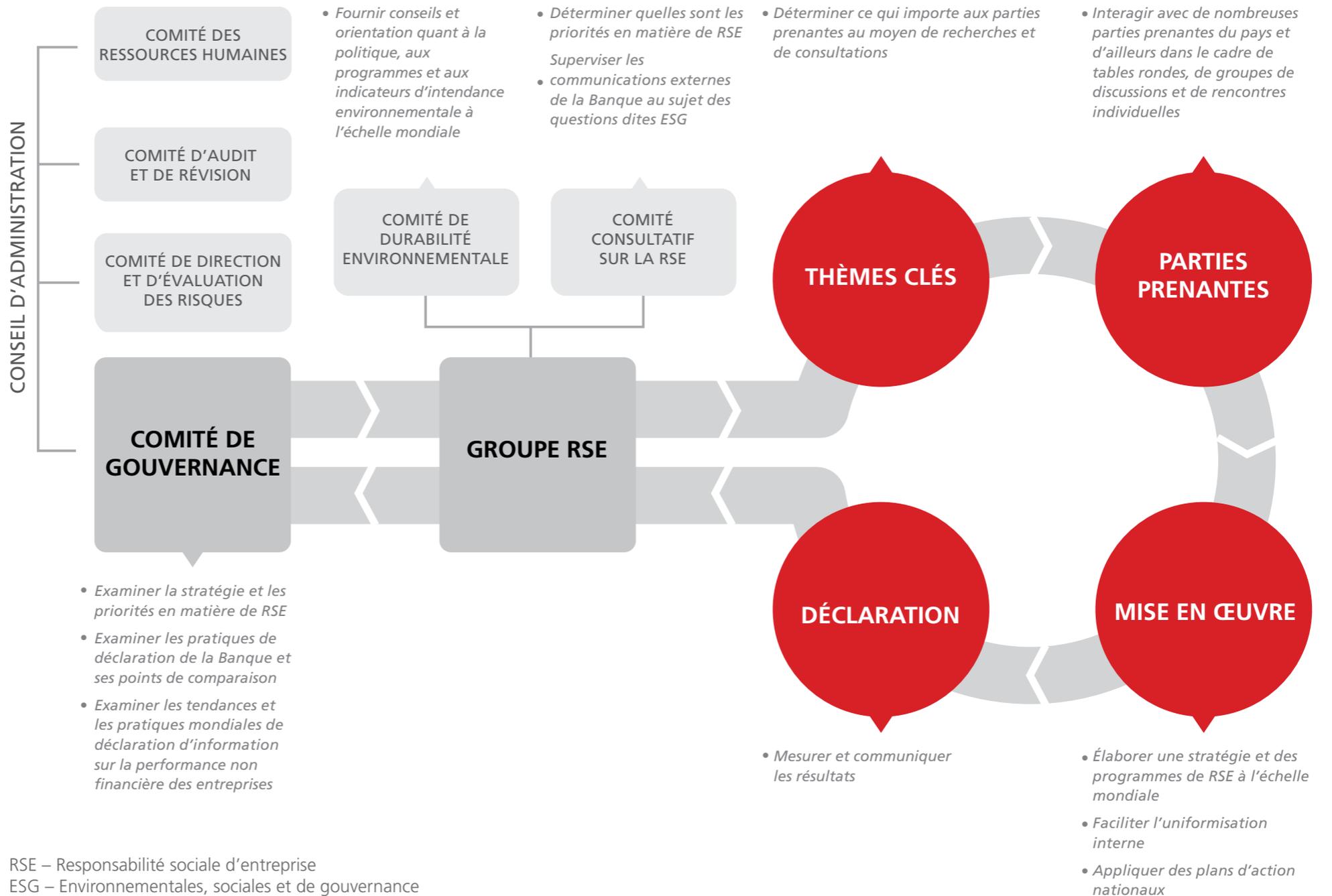


Charles Dallara, N. Ashleigh Everett, Tom O'Neill, Indira V. Samarasekera, Susan Segal, Barbara S. Thomas, C.J. Chen

# 2.1

## Gouvernance en matière de RSE

### Gouvernance en matière de RSE et engagement des parties prenantes



RSE – Responsabilité sociale d'entreprise  
 ESG – Environnementales, sociales et de gouvernance

INTRODUCTION

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

- GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE
- ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES
- PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 2.2

## Engagement des parties prenantes

### INTRODUCTION

#### GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

##### GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE

- ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

##### PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

#### GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

#### MARCHÉ

#### EMPLOYÉS

#### ENVIRONNEMENT

#### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

#### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

#### INDICE DE DIVULGATION

#### LEXIQUE

### Importance relative

Les parties prenantes contribuent au progrès de la Banque en matière de RSE. Ce sujet fait l'objet d'un dialogue en continu; c'est ce qui permet de déterminer quelles sont les questions prioritaires pour les activités de la Banque Scotia et pour la société.

Bien que ce dialogue soit continu, la Banque tient aussi des séances de consultation officielles. En 2014, la portée de ces séances a été changée de deux façons.

#### Portée des commentaires

Auparavant, les séances de consultation des parties prenantes visaient à obtenir des commentaires au sujet de la déclaration et des autres communications sur la RSE pour s'assurer que l'auditoire avait accès aux renseignements voulus. Cette année, la portée englobe aussi les attentes envers la stratégie et les domaines prioritaires en matière de RSE. Les questions posées, plus générales, étaient conçues pour déterminer quel est le rôle des institutions financières aux yeux des parties prenantes, par rapport à divers enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance qui touchent la société.

#### Cadre géographique

Par le passé, les séances officielles de consultation des parties prenantes avaient

principalement lieu au Canada. En 2014, la Banque en a tenu trois au Canada et trois en Amérique latine, soit à Mexico (Mexique), à Lima (Pérou) et à Santiago (Chili) afin de jeter un éclairage international sur la stratégie de la Banque et d'obtenir l'opinion de marchés clés.

À chaque séance étaient présents des représentants des principaux groupes de parties prenantes :

- Clients
- Investisseurs
- Gouvernement
- Fournisseurs
- Organisations non gouvernementales (ONG) et organismes de développement communautaire
- Projets de durabilité mondiaux (comme le Pacte mondial de l'ONU et d'autres associations bénévoles internationales)
- Associations sectorielles
- Milieu de l'enseignement

La Banque utilise les commentaires recueillis pour évaluer les questions d'importance, enrichir l'élaboration d'une stratégie de RSE mondiale pertinente pour chacun des pays clés et déterminer quelles questions relèvent de la RSE et non des affaires courantes.

Également en 2014, la Banque a mené une analyse de l'importance relative des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) en vue de déterminer lesquelles étaient pertinentes aux yeux de l'organisation et de ses parties prenantes. Cette analyse était fondée sur les commentaires de parties prenantes externes et de membres du comité consultatif interne sur la RSE. Elle présente de l'information à propos de tendances et de questions relatives aux investisseurs, au secteur, à la société et à la réglementation tirée de veilles médiatiques et de recherches.

L'analyse a débouché sur 25 questions considérées comme importantes et devant être traitées par la Banque. Il en est ressorti 7 priorités, sur lesquelles se concentrera la stratégie mondiale en matière de RSE.

# 2.2

## Engagement des parties prenantes

### Sujets primordiaux pour les parties prenantes

Secteur	Canada	Mexique	Pérou	Chili
 Incidence sur la clientèle	Service à la clientèle	Service à la clientèle	Service à la clientèle	*Service à la clientèle, information des clients, protection des renseignements des clients, conception et vente équitables des produits et services financiers
 Incidence sur la collectivité	Incidence des activités sur les collectivités	Incidence des activités sur les collectivités	Valeur économique créée et distribuée	Incidence des activités sur les collectivités
 Droits de la personne	Accords internationaux et déclarations concernant les droits de la personne	Incidence des activités sur les populations défavorisées	Incidence des activités sur les populations défavorisées	Questions de droit de la personne à considérer dans le cadre d'importantes ententes de placement
 Gouvernance externe	Engagements externes	Facteurs environnementaux et sociaux liés aux secteurs d'activité	*Facteurs environnementaux et sociaux liés aux secteurs d'activité et produits à vocation sociale ou environnementale	*Engagements externes et produits à vocation sociale ou environnementale
 Gouvernance interne	*Formation (pour gérer les questions sociales, environnementales et éthiques) et approvisionnement responsable	Leadership et supervision de la direction et du conseil	Leadership et supervision de la direction et du conseil	*Pratiques de rémunération équitables et formation (pour gérer les questions sociales environnementales et éthiques)
 Travail	Diversité et égalité des chances, équité salariale et pratiques équitables en matière d'emploi	Formation et perfectionnement des employés	Diversité et égalité des chances, équité salariale et pratiques équitables en matière d'emploi	Diversité et égalité des chances, équité salariale et pratiques équitables en matière d'emploi
 Incidence sur l'environnement	Changements climatiques	Incidence des produits et services	Changements climatiques	Quantité totale de déchets

\* Au moins deux questions ont le même degré d'importance.

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE

- ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 2.3

## Principaux indicateurs de performance

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

- PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Indicateurs	2014	2013	2012	
 Économiques	Salaires et avantages sociaux des employés (à l'échelle mondiale)	6 743 M\$	6 407 M\$*	5 802 M\$*
	Prêts aux entreprises (au Canada)	plus de 115 G\$	plus de 105 G\$	plus de 100 G\$
	Impôts et taxes (à l'échelle mondiale)	2,9 G\$	2,9 G\$	2,6 G\$
	Montant versé aux fournisseurs pour l'acquisition de biens et services (à l'échelle mondiale)	5,3 G\$	4,5 G\$	4,0 G\$
	Rendement des capitaux propres	16,1 %	16,6 %*	19,9 %*
 Sociaux	Investissements dans la formation des employés (à l'échelle mondiale)	81 M\$	72 M\$	63 M\$
	Taux d'engagement des employés (à l'échelle mondiale)	85 %	84 %	84 %
	Femmes occupant un poste de v.-p. ou d'échelon supérieur (à l'échelle mondiale)	27 %	25 %	24 %
	Femmes membres de la haute direction (NOC – 13 <sup>†</sup> au Canada)**	34,8 %	33,3 %	33,8 %
	Minorités visibles à la haute direction (au Canada)*	15,1 %	13,6 %	13,9 %
	Employés autochtones (au Canada)**	1,1 %	1,2 %	1,2 %
	Personnes handicapées (au Canada)**	3,0 %	3,2 %	3,3 %
Centres de services aux Autochtones (au Canada)	27	27	27	

\* Données modifiées.

\*\* Données calculées en fonction des définitions de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (Canada); ces données ne tiennent pas compte des employés d'entités sous réglementation provinciale.

† Le grand groupe 13 de la Classification nationale des professions (NOC) englobe divers emplois administratifs en finance, en assurance et en gestion d'entreprise.

Suite 

# 2.3

## Principaux indicateurs de performance

INTRODUCTION

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

- PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Indicateurs		2014	2013	2012
	<b>Environnementaux</b>			
	Consommation d'énergie (au Canada)	1 386 000 GJ	1 286 156 GJ	1 296 627 GJ
	Émissions de gaz à effet de serre (au Canada)	72 586 tonnes	71 153 tonnes	80 144 tonnes***
	Voyages d'affaires (avion et train)	51 977 780 km	62 519 510 km**	54 731 914 km
	Consommation de papier (au Canada)	4 502 tonnes	4 516 tonnes	4 503 tonnes
	Élimination écologique du matériel informatique	8 085 articles	6 483 articles	4 096 articles
	Nombre de projets financés qui répondent aux Principes de l'Équateur	8	6	15
	<b>Indicateurs Un avenir meilleur</b>			
	Total des dons (à l'échelle mondiale)	65 M\$	62 M\$	53 M\$
	Total des heures de bénévolat des employés sous forme de participation à des programmes communautaires officiels	650 000 heures	424 000 heures	500 000 heures

\*\* Données calculées en fonction des définitions de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (Canada); ces données ne tiennent pas compte des employés d'entités sous réglementation provinciale.

\*\*\* Données changées pour refléter la modification des facteurs provinciaux d'émission provenant de la production d'électricité. L'énergie non utilisée a été retirée de ces facteurs. La Banque Scotia continue d'étendre progressivement le cadre géographique de ses déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de ses émissions.

INTRODUCTION

GOVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

• GOVERNANCE  
D'ENTREPRISE

COMMENT LA BANQUE  
SCOTIA MÈNE SES  
ACTIVITÉS

POLITIQUES ET  
PROCÉDURES

GESTION DU RISQUE

CONFIDENTIALITÉ,  
SÉCURITÉ ET FRAUDE

POLITIQUE PUBLIQUE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE



# Gouvernance d'entreprise

De solides fondations basées sur son ouverture, son intégrité et sa responsabilité permettent à la Banque Scotia d'établir des relations durables partout dans le monde où elle exerce ses activités. La Banque maintient depuis longtemps de rigoureuses procédures d'audit interne et de conformité, et un cadre de tolérance au risque complet et bien articulé. Elle veille à respecter, voire même dépasser, les normes et exigences locales, canadiennes et internationales en matière de gouvernance, et à ce que les intérêts de ses différentes parties prenantes autour du monde soient représentés de façon équilibrée.



**POURCENTAGE DE  
FEMMES NOMINÉES  
AU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION  
LORS DE L'ASSEMBLÉE  
ANNUELLE DE LA  
BANQUE SCOTIA  
EN 2015**



**ADHÉSION AU  
CODE D'ÉTHIQUE**

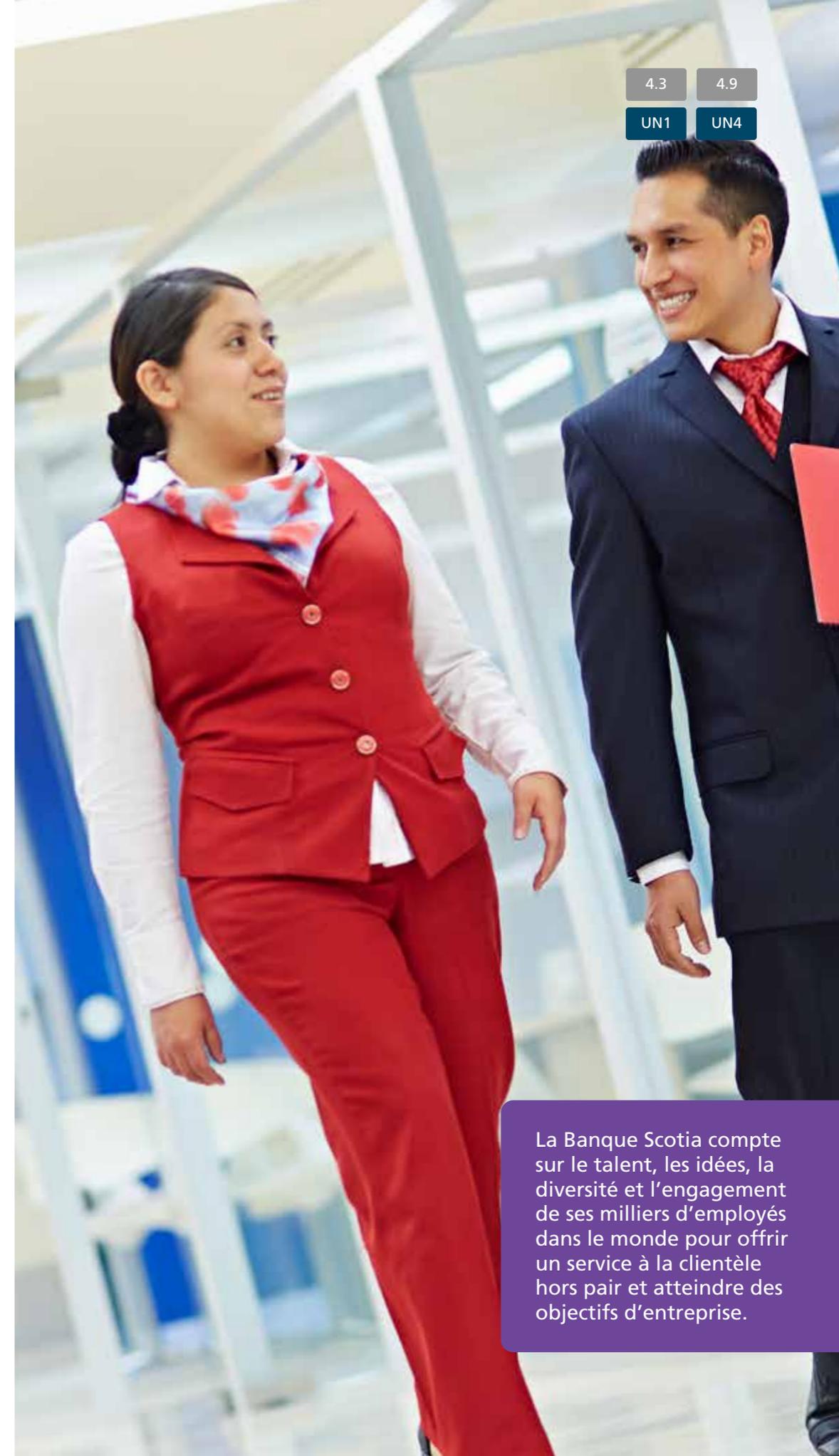
Tous les employés et administrateurs de la Banque Scotia et de ses filiales partout dans le monde doivent attester annuellement qu'ils respectent le Code d'éthique de la Banque.

4.3

4.9

UN1

UN4



La Banque Scotia compte sur le talent, les idées, la diversité et l'engagement de ses milliers d'employés dans le monde pour offrir un service à la clientèle hors pair et atteindre des objectifs d'entreprise.

# 3.1

## Comment la Banque Scotia mène ses activités

### INTRODUCTION

#### GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

#### GOVERNANCE D'ENTREPRISE

- COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS
- POLITIQUES ET PROCÉDURES
- GESTION DU RISQUE
- CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE
- POLITIQUE PUBLIQUE

#### MARCHÉ

#### EMPLOYÉS

#### ENVIRONNEMENT

#### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

#### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

#### INDICE DE DIVULGATION

#### LEXIQUE

### Conseil d'administration

Élu chaque année par les actionnaires, le conseil d'administration de la Banque Scotia supervise la gestion des activités de la Banque et voit à l'amélioration de la valeur à long terme pour les actionnaires. Il veille aussi à créer une culture d'intégrité et de conformité dans l'organisation. Les actionnaires votent pour chaque administrateur individuellement et non pas pour l'ensemble des administrateurs, en vertu de la Politique de vote majoritaire adoptée en 2005.

La Banque exige que la majorité de ses administrateurs soient indépendants. Actuellement, le président et chef de la direction est le seul administrateur non indépendant. Depuis 2004, la Banque nomme un président du conseil indépendant et les fonctions de président du conseil et de chef de la direction sont séparées.

Le conseil est composé de leaders dans les milieux d'affaires locaux, régionaux, nationaux et internationaux et dans leur collectivité, choisis en fonction de leur compétence en finances, de leur expérience, de leurs connaissances des institutions financières et de la gestion des risques, de leur intégrité et de leur capacité à prendre des décisions d'affaires éclairées et indépendantes. La composition et les compétences du conseil sont évaluées individuellement et collectivement.

En 2013, le conseil a adopté une politique de diversité par laquelle il s'engage à tenir compte du sexe, de l'âge, de l'appartenance ethnique, du lieu d'origine et de l'expérience en RSE dans l'examen des candidatures. À la fin de l'exercice, cinq des quinze administrateurs (plus de 30 %) étaient des femmes. Le conseil a en outre fixé une limite au mandat des administrateurs et des présidents des comités pour favoriser l'équilibre entre maîtrise des affaires bancaires, renouvellement et expertise nouvelle au sein du conseil et de ses comités.

Afin d'assurer que tous les administrateurs puissent consacrer le temps nécessaire aux affaires de la Banque Scotia, le conseil a établi des lignes directrices limitant le nombre de conseils de sociétés ouvertes auxquels un administrateur peut siéger, ainsi que des exigences en matière de participation.

#### CIRCULAIRE DE SOLlicitATION DE PROCURATIONS

Obtenez plus de renseignements sur notre conseil d'administration et ses comités, la rémunération des dirigeants et la façon de soumettre une proposition d'actionnaire.



### LE SAVIEZ-VOUS?

À titre de signataire de l'Accord Catalyst, la Banque Scotia compte parmi les 27 sociétés canadiennes engagées à augmenter à 25 % le pourcentage de femmes aux conseils d'administration, selon le classement FP500, d'ici 2017. Depuis 2004, les femmes représentent au moins 20 % des administrateurs de la Banque, et nous avons rempli nos obligations en vertu de l'Accord Catalyst chaque année depuis notre adhésion. Nous avons déjà atteint l'objectif visé, puisque 38 % des administrateurs nommés lors de l'assemblée des actionnaires en 2015 sont des femmes.

# 3.1

## Comment la Banque Scotia mène ses activités

### INTRODUCTION

### GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

- COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS
- POLITIQUES ET PROCÉDURES
- GESTION DU RISQUE
- CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE
- POLITIQUE PUBLIQUE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

### Pratiques de gouvernance

La Banque Scotia estime qu'une structure de gouvernance solide et efficace est essentielle au bon fonctionnement d'une institution financière et contribue à sécuriser le système bancaire.

Le Code d'éthique de la Banque énonce les comportements éthiques à adopter, fondés sur les valeurs de la Banque et sur les lois et règlements applicables. Tous les administrateurs, dirigeants et employés doivent attester chaque année leur adhésion au Code d'éthique. Les administrateurs sont également assujettis à l'Addenda du Code d'éthique, traitant de problèmes les concernant particulièrement, comme les conflits d'intérêts.

Quatre comités du conseil (Audit et révision, Gouvernance, Direction et évaluation des risques, Ressources humaines) occupent des fonctions de surveillance et de conseil. Chacun est régi par une charte écrite décrivant les rôles et responsabilités de ses membres. Le comité de gouvernance voit à la supervision des activités de la Banque liées à la culture de gouvernance.

Entièrement composé d'administrateurs indépendants, le comité de gouvernance propose au conseil des moyens d'améliorer la gouvernance d'entreprise en s'inspirant des nouvelles pratiques exemplaires. En décembre 2013, il a obtenu le mandat de superviser les activités de RSE, notamment d'examiner la stratégie et les déclarations de la Banque, ainsi que les tendances et les pratiques à l'échelle mondiale en matière de déclaration des résultats non financiers des entreprises.

Une solide structure de gouvernance en matière de risques représente une partie cruciale de la gouvernance d'entreprise de la Banque Scotia. Le conseil d'administration approuve la stratégie de gestion du risque globale de la Banque, dont les principales politiques et le cadre de tolérance au risque, et examine chaque trimestre le profil de risque et le rendement de la Banque par rapport aux objectifs fixés. Dans le cadre de l'examen par le conseil du cadre de tolérance au risque, le comité de direction et de gestion du risque évalue son orientation par rapport au plan stratégique de la Banque.

Le conseil cherche constamment des moyens de tonifier ses politiques et procédures de gouvernance pour s'adapter à l'évolution du marché, des pratiques de l'industrie, de la réglementation et des pratiques de surveillance de la Banque. Une fois l'an, le comité de

gouvernance examine les politiques et les documents de gouvernance de la Banque et recommande des modifications (y compris aux chartes et mandats des comités, du président du conseil non dirigeant et des présidents de comité).

### + POLITIQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE

### > PLUS SUR LA GESTION DU RISQUE



### LE SAVIEZ-VOUS?

La politique sur la gouvernance des filiales définit les attentes quant aux pratiques de gouvernance dans les filiales de la Banque Scotia. Le conseil exige que ces pratiques reflètent les mêmes valeurs que celles de la Banque Scotia. La Direction générale supervise la mise en œuvre, au sein des filiales, de mécanismes de contrôle et de processus similaires à ceux approuvés par le conseil d'administration pour la Banque Scotia.

# 3.2

## Politiques et procédures

### Administrateurs et employés

L'engagement de la Banque à faire les choses correctement et avec probité est essentiel à son succès. Voici les principales politiques qui guident les relations de la Banque avec ses parties prenantes :

#### QUESTION PRIORITAIRE

Les pratiques commerciales éthiques ne font l'objet d'aucun compromis pour la Banque Scotia. Afin de donner aux administrateurs et aux employés les moyens pour s'acquitter de leurs responsabilités, la Banque a mis en place des programmes de formation obligatoires portant sur l'éthique et la gouvernance. Des processus d'audit rigoureux attestent la satisfaction aux exigences en matière de formation.

Politique	Portée	Formation en matière de conformité	Processus de vérification/contrôle
 Code d'éthique  <b>CODE D'ÉTHIQUE</b>	Mondiale*	Tous les employés et administrateurs (sans exception) doivent attester chaque année qu'ils ont respecté le Code d'éthique.	Audits internes et externes pour s'assurer de l'achèvement du processus d'attestation
 Politique sur le signalement – supplément au Code d'éthique  <b>POLITIQUE SUR LE SIGNALEMENT ET PROCÉDURES Y AFFÉRENTES</b>	Mondiale*	Lors de l'attestation annuelle d'adhésion au Code d'éthique	Audits internes et externes pour s'assurer de l'achèvement du processus d'attestation
 Code d'éthique – Internet et courriel – supplément au Code d'éthique	Mondiale*	Lors de l'attestation annuelle d'adhésion au Code d'éthique	Audits internes et externes pour s'assurer de l'achèvement du processus d'attestation

\* Vise tous les employés et administrateurs de la Banque Scotia et de ses filiales à l'échelle mondiale.

Suite 

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS

• POLITIQUES ET PROCÉDURES

GESTION DU RISQUE

CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE

POLITIQUE PUBLIQUE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 3.2

## Politiques et procédures

### Administrateurs et employés (suite)

Politique	Portée	Formation en matière de conformité	Processus de vérification/contrôle
 <p>Lutte contre la corruption</p>	<p>Mondiale*</p> <p>Comprend des sections sur les dons politiques et les interactions avec des représentants des pouvoirs publics et des personnes politiquement exposées</p>	<p>Des groupes d'employés sélectionnés doivent suivre un cours en ligne obligatoire chaque année.</p> <p>Une approche basée sur le risque est utilisée pour adapter le cours aux besoins des employés selon leur rôle.</p>	<p>Audit interne visant à évaluer la conception et l'efficacité du programme mondial de lutte contre la corruption</p>
 <p>Lutte contre le blanchiment d'argent (LCBA)</p> <p><b>+ POLITIQUE EN MATIÈRE DE LCBA/FINANCEMENT D'ACTIVITÉS TERRORISTES ET DE SANCTIONS</b></p>	<p>Mondiale*</p> <p>Comprend des directives sur les interactions avec des personnes politiquement exposées</p>	<p>Tous les employés doivent réussir un cours en ligne (comportant un test de vérification des connaissances), administré par un service centralisé, à leur embauche puis tous les deux ans au Canada et chaque année à l'étranger.</p> <p>La formation et la sensibilisation sont intégrées aux opérations courantes et à la formation des employés de première ligne.</p> <p>Des programmes de formation spécialisés sont offerts aux employés occupant certaines fonctions désignées.</p>	<p>Audits internes effectués chaque année par le service d'audit interne de la Banque Scotia</p> <p>Vérification aux trois ans effectuée par le Bureau du superintendant des institutions financières (organisme de réglementation des banques canadiennes) et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (unité du renseignement financier du Canada contre le blanchiment d'argent)</p>
 <p>Politique et directives afférentes à la protection de la confidentialité des renseignements personnels</p> <p><b>+ CODE DE CONFIDENTIALITÉ</b></p>	<p>Mondiale*</p>	<p>Tous les deux ans, tous les employés doivent suivre une formation en ligne sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.</p> <p><b>➔ PLUS SUR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b></p>	

\* Vise tous les employés et administrateurs de la Banque Scotia et de ses filiales à l'échelle mondiale.

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS

• POLITIQUES ET PROCÉDURES

GESTION DU RISQUE

CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE

POLITIQUE PUBLIQUE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 3.2

## Politiques et procédures

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS

- POLITIQUES ET PROCÉDURES

GESTION DU RISQUE

CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE

POLITIQUE PUBLIQUE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Fournisseurs

Les exigences de la Banque Scotia envers ses fournisseurs et autres prestataires de services externes s'appuient sur les principes énoncés dans son Code d'éthique et sa politique de lutte contre la corruption. Les fournisseurs sont tenus de se conformer aux lois pertinentes, et en particulier à la législation concernant la lutte contre la corruption. Ils ne sont pas autorisés à sous-traiter des services sans le consentement explicite de la Banque ni à utiliser des fonds dans le but d'offrir des avantages indus.

En 2014, la Banque a créé un groupe de travail ayant pour mandat d'intégrer des critères relatifs à la durabilité dans le processus de gestion de sa chaîne d'approvisionnement. De nouvelles questions concernant l'environnement, les droits des travailleurs et les droits humains/sociaux ont été ajoutées dans les documents d'appel d'offres, et le groupe de travail avait la responsabilité d'évaluer les réponses lors du processus de sélection des fournisseurs. Une formation spécialisée a été offerte aux représentants de la Banque des secteurs Gestion stratégique des approvisionnements, Immobilier, Technologie de l'information et sécurité, Services juridiques, Audit et conformité.

### Critères d'évaluation des fournisseurs

<b>Force du fournisseur</b>	Les fournisseurs doivent démontrer une stabilité financière, une orientation stratégique intelligente, de solides alliances et partenariats, ainsi qu'un historique de réussite et de croissance. La Banque Scotia doit être persuadée que le choix d'un fournisseur représente un risque financier et opérationnel minime.
<b>Capacité d'offrir le service</b>	Les fournisseurs doivent pouvoir répondre à toutes les exigences énoncées dans l'appel d'offres.
<b>Aspects financiers</b>	Les fournisseurs doivent présenter une offre très concurrentielle, tant au début de la relation que par la suite. Le coût total de possession des services doit être pris en compte. Une tarification concurrentielle et constante accroît de façon importante les chances de conclure une affaire.
<b>Qualité</b>	La préférence est accordée aux fournisseurs ayant des antécédents de qualité avérés et qui ont instauré des programmes de suivi du contrôle de la qualité.
<b>Technologie et amélioration des processus</b>	Les fournisseurs ayant mis en place des processus de soutien électronique et/ou développé des outils informatiques en lien avec leur produit ou service sont valorisés. Nous favorisons les fournisseurs qui promeuvent l'amélioration continue pour accroître la productivité et réduire les coûts pour le client.
<b>Gestion des comptes</b>	Les fournisseurs doivent s'engager à fournir à la Banque Scotia un service et un soutien inégalés. De l'expérience dans la gestion de comptes d'envergure est requise.
<b>Culture d'entreprise</b>	Les fournisseurs doivent faire la preuve qu'ils partagent les valeurs clés de notre culture d'entreprise, incluant le respect des collectivités où ils sont présents et l'engagement d'assumer leurs responsabilités sociales, économiques, environnementales et éthiques.
<b>Plan de mise en œuvre</b>	Les fournisseurs doivent déployer de solides stratégies de mise en œuvre qui auront une incidence minimale sur les activités de la Banque Scotia.

# 3.3

## Gestion du risque

INTRODUCTION

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS

POLITIQUES ET PROCÉDURES

- GESTION DU RISQUE
- CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE
- POLITIQUE PUBLIQUE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Une gestion efficace du risque repose sur une culture solide et systématique de gestion du risque. Les secteurs d'activité sont responsables d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'affaires conformes au cadre de gestion du risque de la Banque et ils assument la responsabilité des risques auxquels ils s'exposent. Comprendre et gérer ces risques fait partie intégrante de chaque plan d'affaires. Les unités opérationnelles de la Banque travaillent en collaboration avec le groupe Gestion du risque global, le groupe de la Banque responsable de la gestion centralisée du risque, pour s'assurer que les risques découlant de leurs activités sont évalués consciencieusement et traités adéquatement.

Le personnel du groupe Gestion du risque global et des secteurs d'activité a accès aux mêmes programmes de formation sur le risque ainsi qu'à des politiques et procédures documentées.

La prise de décisions à l'égard des questions liées au risque est fortement centralisée. Les responsables de la gestion du risque et les chefs de secteurs d'activité interagissent activement lors des réunions des comités, où tous les intervenants participent à des échanges constructifs et à des remises en question objectives dans le but de traiter tous les risques inhérents à une transaction.

### Cadre de tolérance au risque

La gestion efficace du risque nécessite une définition claire de la tolérance au risque de la Banque ainsi que de la façon dont le profil de risque de la Banque sera géré en fonction de cette tolérance. Le cadre de tolérance au risque de la Banque comprend une déclaration de tolérance au risque et des mesures clés de tolérance au risque.

Collectivement, l'application de la déclaration de tolérance au risque et la surveillance des mesures clés de tolérance au risque aident la Banque à respecter ses capacités à prendre des risques.

**+ RAPPORT ANNUEL 2014 (rapport de gestion)**

Explication détaillée de notre approche en matière de gestion du risque.



# 3.4

## Confidentialité, sécurité et fraude

INTRODUCTION

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS

POLITIQUES ET PROCÉDURES

GESTION DU RISQUE

- CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE

POLITIQUE PUBLIQUE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Confidentialité des renseignements personnels

Le Code d'éthique énonce l'engagement de la Banque Scotia à préserver la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des renseignements personnels de ses clients, et chaque employé a l'obligation de protéger l'information confidentielle en sa possession, y compris l'information transmise à des tiers à des fins administratives. Toute dérogation est considérée comme un manquement grave pouvant entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement.

La stratégie de la Banque Scotia en matière de confidentialité englobe des politiques, des lignes directrices, la sécurité physique ainsi que des solutions matérielles et logicielles. Des employés hautement qualifiés suivent des procédures strictes concernant la consultation, l'utilisation, l'entreposage, la transmission

et l'élimination en toute sécurité des renseignements personnels des clients et autre information confidentielle. Compte tenu de la complexité grandissante du monde virtuel, tous les employés doivent suivre un cours en ligne portant sur la sécurité et la confidentialité des renseignements.

En cas d'atteinte à la vie privée au sein de la Banque ou de l'une de ses filiales, une procédure détaillée doit être suivie, puisque cette situation pourrait avoir de graves conséquences pour les clients concernés si elle n'est pas gérée correctement. Cette procédure indique, entre autres, à quel moment il convient d'aviser les organismes de réglementation, les personnes concernées et d'autres tierces parties.

**+ CODE D'ÉTHIQUE**

**+ CODE DE CONFIDENTIALITÉ**



### LE SAVIEZ-VOUS?

Les procédures et politiques de la Banque Scotia et la lutte contre la corruption sont évaluées par rapport aux lignes directrices établies par des organismes internationaux, dont le Forum économique mondial, Transparency International et les Nations Unies (Pacte mondial et Office contre la drogue et le crime). La Banque partage son expérience et ses pratiques exemplaires avec ses pairs au Canada et des institutions financières affiliées à l'étranger.

# 3.4

## Confidentialité, sécurité et fraude

### INTRODUCTION

#### GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

#### GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

COMMENT LA BANQUE SCOTIA MÈNE SES ACTIVITÉS

POLITIQUES ET PROCÉDURES

GESTION DU RISQUE

- CONFIDENTIALITÉ, SÉCURITÉ ET FRAUDE

POLITIQUE PUBLIQUE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

### Sécurité des renseignements

La Banque Scotia a mis en place une structure élaborée de sécurité et contrôle des données fondée sur la politique sur la sécurité des renseignements approuvée par le conseil et le cadre de gouvernance, les politiques, les directives et les normes y afférent. Le premier vice-président et responsable en chef, Sécurité et contrôle des données supervise la fonction de sécurité et contrôle des données.

Notre programme de sécurité de l'information repose sur quatre pierres angulaires de la sécurité : l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité et la continuité. Appuyé par des experts accrédités en la matière, le groupe Sécurité et contrôle des données élabore et tient à jour les politiques et les normes relatives à la sécurité, ainsi que les outils d'évaluation des risques. Les normes de sécurité régissent les applications, systèmes d'exploitation, réseaux, bases de données, serveurs Web et autres technologies et touchent divers domaines, comme le contrôle de l'accès logique, le contrôle des changements, la sauvegarde et la conservation des données, la reprise après catastrophe, la planification des mesures d'urgence et l'accès aux locaux, ainsi que le contrôle environnemental.

Des programmes exhaustifs de sensibilisation à la sécurité visent les employés et les sous-traitants :

- Un cours en ligne obligatoire sur la sécurité et la confidentialité des renseignements est intégré au programme d'orientation de tous les nouveaux employés. Tous les employés doivent réussir le cours tous les deux ans.
- Tous les employés du groupe Sécurité et contrôle des données doivent suivre une formation spécialisée et obtenir une accréditation de sécurité. Les développeurs d'applications Web reçoivent de la formation sur le développement d'applications sécurisées.
- Dans le but de renforcer les attentes et de répondre aux besoins changeants, la Banque met régulièrement à jour son site interne portant sur la sécurité des renseignements, organise des campagnes de sensibilisation et effectue des interventions de sensibilisation ciblées auprès de certaines fonctions d'entreprise.

Les défis que pose la sécurité informatique évoluent de façon exponentielle. Les menaces en ligne visant les systèmes de la Banque et des clients ne cessent de gagner en complexité. L'engouement des employés et des clients pour les services mobiles et les technologies de consommation présente de superbes occasions d'affaires, mais pose aussi d'énormes défis lorsqu'il est question d'assurer la sécurité de données confidentielles. L'approche du groupe

Sécurité et contrôle des données consiste à conseiller les partenaires secteurs d'activité de la Banque Scotia sur les risques inhérents au nouveaux produits et les solutions possibles, de sorte qu'ils puissent être en mesure d'évaluer ces risques en regard des avantages attendus. Il s'agit d'aider les secteurs d'activité de la Banque à prendre des décisions prudentes à la suite d'une analyse réfléchie des risques et des avantages.



### LE SAVIEZ-VOUS?

Chaque année, les employés et sous-traitants de la Banque Scotia sont tenus de revoir nos lignes directrices en matière sécurité de l'information et de confidentialité :

- Code d'éthique de la Banque Scotia
- Code d'éthique – Internet et courriel
- Directives afférentes à la protection de la confidentialité des renseignements personnels

## 3.5

# Politique publique

## INTRODUCTION

GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSEGOUVERNANCE  
D'ENTREPRISECOMMENT LA BANQUE  
SCOTIA MÈNE SES  
ACTIVITÉSPOLITIQUES ET  
PROCÉDURES

GESTION DU RISQUE

CONFIDENTIALITÉ,  
SÉCURITÉ ET FRAUDE

- POLITIQUE PUBLIQUE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉBILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRESINDICE DE  
DIVULGATION

## LEXIQUE

## Discussions concernant les politiques publiques

La Banque Scotia est fière d'être un acteur important et informé dans le cadre des discussions concernant les politiques publiques qui touchent le secteur financier et son environnement opérationnel. À titre d'entreprise citoyenne de premier plan, la Banque Scotia se fait un devoir d'appuyer le processus politique et les institutions démocratiques au Canada.

La Banque Scotia participe aux discussions portant sur les politiques publiques en collaborant directement avec tous les ordres de gouvernement sur des questions nationales et internationales. En outre, la Banque participe aux discussions à titre de membre de l'Institute of International Finance (IIF) et d'autres associations du secteur d'activité. Au cours de la dernière année, la Banque Scotia a participé aux discussions portant sur :

- l'adoption d'un organisme de réglementation unique du marché des valeurs mobilières au Canada;
- l'élargissement des relations commerciales du Canada;
- la réforme de la réglementation du secteur financier au Canada;
- la collaboration avec les gouvernements provinciaux et les administrations municipales par le biais du Toronto Financial Services Alliances en vue de faire de Toronto une capitale financière du monde.

## Soutien financier

La Banque Scotia finance ou parraine des événements, programmes ou conférences qui suscitent des discussions relativement aux politiques publiques et sensibilisent la population à ces enjeux, dont l'Institut C.D. Howe, le Conseil canadien pour les Amériques et la Chambre de commerce du Canada.

En outre, la Banque a participé activement aux travaux de l'Institute of International Finance (IIF) en 2014 et a financé de nombreuses conférences et organisations non gouvernementales s'intéressant à la politique publique.

## Contributions aux partis politiques

La Banque Scotia contribue au financement des partis politiques dans les provinces canadiennes permettant les dons de sociétés, sous réserve des limites établies. Ces dons ne sont pas autorisés aux niveaux fédéral et municipal, ainsi que dans cinq provinces. Les dons de la Banque sont rendus publics dans le site Web du directeur des élections de chaque province.

En règle générale, la Banque Scotia ne fait aucune contribution à des partis politiques à l'étranger.

INTRODUCTION

GOVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE  
D'ENTREPRISE

• MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

ACCÈS AUX SERVICES  
FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE

# Marché



La Banque Scotia désire réellement aider ses clients à améliorer leur situation financière, mais, bien sûr, l'atteinte d'un tel objectif requiert plus que les bons produits et services. Nous devons aussi lever des obstacles pour favoriser leur accès aux services financiers tout en leur donnant l'information, les ressources et les conseils qui les aideront à prendre des décisions financières responsables et éclairées. Partout où elle est présente, la Banque fait tout pour répondre aux besoins des clients en incarnant ses valeurs de respect et d'inclusion.

**527** M\$  
**MICROCRÉDIT**



La Banque a accordé 527 M\$ CA en services de microcrédit à plus de 145 000 clients du Chili, du Pérou, de la République dominicaine et de la Jamaïque.



**350 000**  
**PORTEFEUILLES  
MOBILES**

En 2014, près de 350 000 Haïtiens ont utilisé le portefeuille mobile pour effectuer, au total, 1,4 million de transactions.



La Banque Scotia compte plus de 21 millions de clients dans le monde et fait tout pour leur offrir le meilleur service possible.

# 4.1

## Accent sur la clientèle

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

- ACCENT SUR LA CLIENTÈLE
- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS
- ÉDUCATION FINANCIÈRE
- ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

L'une des principales priorités de la Banque est de mettre l'accent sur la clientèle dans ses décisions et ses mesures. La variété n'a jamais été aussi grande dans le secteur des services financiers; la Banque ne doit rater aucune occasion de démontrer qu'elle est à l'écoute des besoins des clients et désire vraiment les aider.

La Banque recourt à une variété d'études et de sondages pour obtenir les commentaires des clients sur ses produits et services. Ces commentaires l'aident à cerner les points à améliorer, qu'elle transpose ensuite en objectifs de rendement un peu partout dans l'organisation.

«La Banque aux yeux des clients» est un sondage visant à évaluer la loyauté et la satisfaction d'un échantillon aléatoire de petites entreprises et de particuliers parmi notre clientèle canadienne. C'est sur ces données qu'est fondé l'indice de fidélité des particuliers au Canada.

**Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (international) – Pourcentage des meilleures réponses**

2012	43 %
2013	41 %*
2014	40 %

L'indice de fidélité de la clientèle est une note mixte qui représente la moyenne des «meilleures réponses» (note la plus élevée sur une échelle de 1 à 5) à quatre questions ayant trait à la fidélité. En 2014, les résultats ont connu une baisse au Chili, en Colombie et dans la région des Antilles anglaises, ce qui a eu pour effet de faire baisser l'indice de fidélité global. Néanmoins, la Banque est parvenue à atteindre son objectif : dépasser la concurrence (selon l'étude de la Banque Scotia sur la concurrence à l'échelle mondiale).

\* Le sondage BAYC – Opérations internationales a été mené auprès de clients du Mexique, du Pérou, du Chili, de la Colombie, de l'Uruguay, de l'Amérique centrale et des Antilles.

**Indice de fidélité de la clientèle des particuliers (Canada) – Pourcentage des meilleures réponses**

2012	56 %
2013	58 %
2014	57 %

«Pourcentage des meilleures réponses» s'entend de la proportion de clients qui nous ont accordé la plus haute note sur une échelle de 1 à 5. En raison des réponses moins favorables dans les Prairies, en Colombie-Britannique et au Yukon, l'indice de fidélité global a baissé d'un point de pourcentage, pour passer à 57 %. Cette légère baisse suit la tendance générale du secteur bancaire canadien.



**LE SAVIEZ-VOUS?**

En 2014, la Banque Scotia a reçu plusieurs honneurs du magazine *Global Finance*, dont le prix de la meilleure banque sur Internet dans 23 pays d'Amérique latine et des Antilles; de la meilleure banque des pays émergents en Amérique latine, à la Barbade, aux îles Vierges américaines, en Jamaïque, à Trinité-et-Tobago et aux îles Turks et Caicos; et du meilleur fournisseur de services de change au Canada, au Pérou et en Jamaïque.

# 4.1

## Accent sur la clientèle

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

- ACCENT SUR LA CLIENTÈLE
- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS
- ÉDUCATION FINANCIÈRE
- ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Examen des plaintes de clients

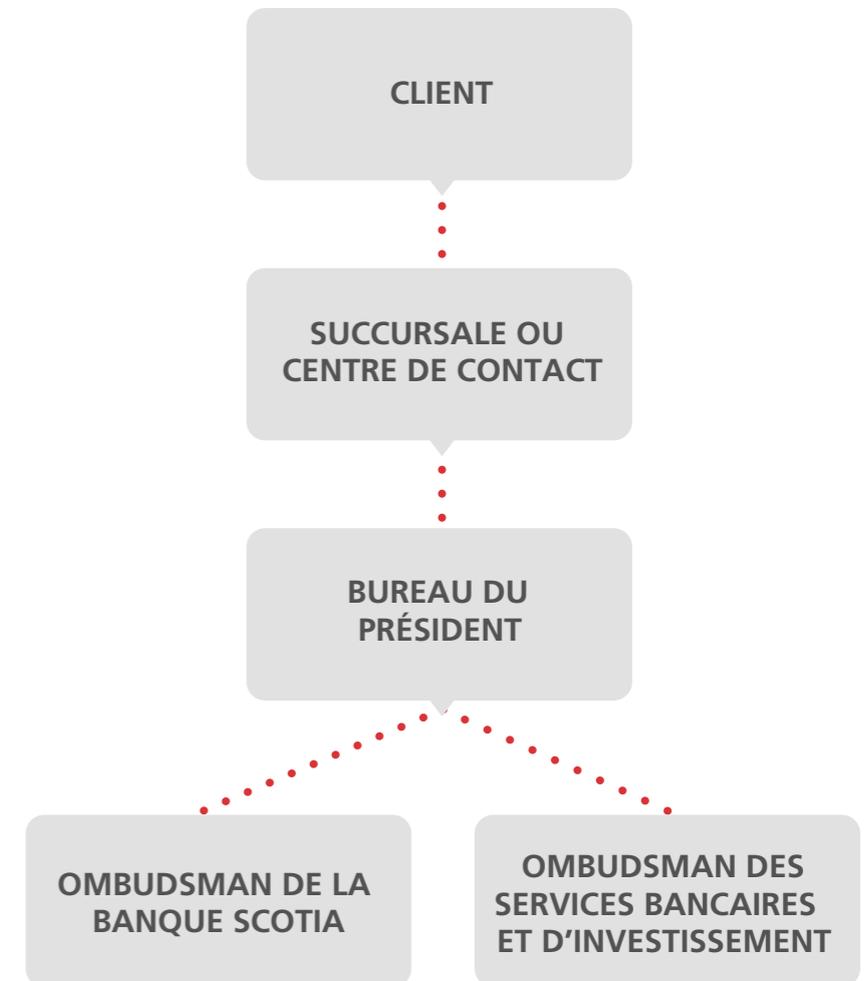
La Banque Scotia compte plus de 21 millions de clients dans le monde et fait tout pour leur offrir le meilleur service possible. Cela dit, il peut arriver que les clients nous adressent des préoccupations ou des plaintes, auquel cas la Banque suit un processus interne formel pour en assurer le traitement équitable et trouver une solution rapidement. Elle a pour objectif de régler 80 % des plaintes dans les cinq jours ouvrables.

Au Canada, s'il est impossible de régler la plainte à la succursale ou au centre de contact, ni au Bureau du président, les clients peuvent communiquer avec l'Ombudsman de la Banque Scotia, un bureau qui offre des conseils impartiaux et relève directement du chef de la direction. Autrement, ils peuvent joindre l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, un service gratuit offert aux Canadiens pour les aider à régler les litiges sur des questions bancaires et d'investissement.

La Banque suit un processus semblable partout dans le monde, lequel peut varier selon les exigences réglementaires ou les besoins locaux.

PLUS DE **21**  MILLIONS DE CLIENTS DANS LE MONDE

OBJECTIF : RÉGLER **80** %  DES PLAINTES DANS LES CINQ JOURS OUVRABLES



# 4.1

## Accent sur la clientèle

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

- ACCENT SUR LA CLIENTÈLE
- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS
- ÉDUCATION FINANCIÈRE
- ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Plaintes reçues au Bureau du président

	2014	2013	2012
Nombre de plaintes de clients	12 654	11 633	10 597
Pourcentage de clients interrogés qui étaient entièrement satisfaits du traitement de leur plainte	76 %	83 %	84 %

Nous classons ces plaintes en plusieurs catégories – services, politiques, campagne, crédit, tarification, marketing, relevés/documents et conformité – afin de pouvoir examiner les tendances et recommander les changements nécessaires.

Pendant l'exercice 2014, le Bureau de l'ombudsman de la Banque Scotia a reçu 572 plaintes, desquelles 560 ont été réglées avant la fin de l'année.

- 76,6 % ont été réglées dans les 30 jours suivant leur réception (objectif de 75 % dépassé)
- 20,2 % ont été réglées dans les 60 jours suivant leur réception
- 3,2 % ont été réglées dans les 90 jours suivant leur réception

Quant aux 12 autres plaintes en suspens, elles ont été reçues peu de temps avant la fin de l'exercice et seront réglées au cours de l'exercice 2015.

### LE RÈGLEMENT DES PLAINTES DE CLIENTS

# 4.2

## Accès aux services financiers

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### QUESTION PRIORITAIRE

**Ceux qui travaillent avec la Banque ont comme priorité absolue de servir tout le monde, y compris les personnes désavantagées sur le plan économique. La Banque tient à rendre les services financiers accessibles en faisant tomber les barrières sociales et physiques et en offrant des programmes spécialisés aux segments vulnérables de la clientèle.**

Pour que les gens puissent améliorer leur situation financière, ils doivent, entre autres, avoir accès à des services bancaires. À la Banque Scotia, nous voulons que tous aient accès à des services bancaires de base, notamment à un compte d'opérations de base à frais modiques.

### Accès physique

La Banque déploie d'importants efforts pour répondre aux besoins des personnes présentant un handicap. Depuis 2003, toutes les succursales et les installations construites ou rénovées au Canada répondent aux directives d'accessibilité de l'Association canadienne de normalisation (CSA), et la Banque compte en faire autant à l'échelle internationale. À Porto Rico, les établissements sont conformes aux directives de l'ADA (*Americans with Disabilities Act*).

Ses guichets automatiques sont aussi conçus dans cette optique :

- Le lecteur de cartes, le clavier, l'imprimante à livrets, l'écran et la fente des reçus d'opérations sont situés à la hauteur minimum standard, ce qui facilite l'accès aux GAB pour les personnes en fauteuil roulant.
- Dans la plupart des succursales, les guichets sont dotés de barres d'appui pour les personnes à mobilité réduite, d'un système d'instructions vocales et d'écrans à couleurs contrastées munis de lumières DEL pour orienter les clients vers l'opération de leur choix.

- Les GAB à Porto Rico et dans les îles Vierges américaines sont équipés d'une fonction audio pour les clients ayant un handicap visuel, conformément aux directives de l'ADA.
- Dans la plupart des succursales en Amérique latine, les portes, les rampes et les vestibules à proximité des guichets automatiques ont été conçus pour faciliter les déplacements en fauteuil roulant.

Au Costa Rica, en 2014, nos 35 succursales ont fait l'objet d'importantes rénovations visant à créer une aire réservée aux personnes handicapées, aux femmes enceintes et aux aînés. On y trouve également une rampe d'accès pour fauteuils roulants et des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées.



### LE SAVIEZ-VOUS?

La Banque vise un degré d'accessibilité de 100 % dans les espaces publics de ses succursales au Canada... à la fin de l'exercice 2014, elle avait atteint 95 %.

# 4.2

## Accès aux services financiers

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Langage clair

La Banque s'engage à utiliser un langage clair, concis et facile à comprendre afin que les clients soient en mesure de prendre de bonnes décisions financières. Tout document destiné aux clients (marketing de produits, demande de produit, contrat, document de déclaration, etc.) est rédigé conformément à la politique sur le langage clair de la Banque Scotia de sorte que les clients comprennent réellement ce à quoi ils consentent et fassent des choix éclairés.



La Politique sur le langage clair de la Banque Scotia permet de s'assurer que les clients comprennent les documents qu'ils signent et prennent des décisions éclairées.

### Au service des communautés autochtones du Canada

Au Canada, la Banque Scotia exploite 27 Centres de services bancaires à la clientèle autochtone, dont 4 succursales situées dans une réserve; ces établissements fournissent les services bancaires de base et des produits et services d'épargne, de placement et de crédit. La Banque a établi une stratégie de services bancaires aux Autochtones qui énonce ses priorités en la matière et souligne l'importance d'aider les communautés et les entreprises autochtones de façon durable, tant en leur fournissant des services qu'en stimulant l'emploi et le développement communautaire. Dirigée par le premier directeur national, Services financiers aux Autochtones, cette stratégie englobe toutes les activités de la Banque liées aux relations avec les Autochtones.

La stratégie en question s'harmonise avec le processus d'examen du programme Progressive Aboriginal Relations (PAR) du Conseil canadien pour le commerce autochtone (CCCB). Quant au processus de désignation du PAR, il comprend la vérification indépendante de rapports d'entreprise sur les résultats et les initiatives concernant l'emploi, le développement des affaires, l'investissement dans la collectivité et l'engagement communautaire. Il comprend également un examen mené par des gens d'affaires autochtones.



### LE SAVIEZ-VOUS?

Grâce à ses résultats des trois dernières années, la Banque Scotia a de nouveau obtenu, en 2014, la distinction PAR Or du CCCB.

# 4.2

## Accès aux services financiers

### INTRODUCTION

### GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOVERNANCE D'ENTREPRISE

### MARCHÉ

#### ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

#### ÉDUCATION FINANCIÈRE

#### ÉTUDE DE CAS

### EMPLOYÉS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

### Inclusion financière

Comme sa présence est forte en Amérique latine et dans les Antilles, la Banque Scotia est bien placée pour faire avancer l'inclusion financière et le développement économique en offrant des services financiers de base à des collectivités qui n'y avaient pas accès auparavant.

### ACCÈS AU MICROCRÉDIT EN 2014

**6 000**  
TERMINAUX POINT DE VENTE (PDV)

**430**  
SUCCURSALES

**16 800**  
GUICHETS COMPATIBLES

### Microcrédit

Grâce aux opérations de financement aux particuliers et de microcrédit de la Banque Scotia au Pérou, au Chili, en Colombie, en République dominicaine, en Uruguay, en Jamaïque et au Mexique, des personnes à faible revenu peuvent profiter de l'expertise, du réseau mondial et des programmes de microcrédit de la Banque pour fonder une microentreprise, ce qui favorise l'autonomie financière et stimule le développement communautaire. À la Banque Scotia, le secteur du microcrédit englobe les travailleurs autonomes et les propriétaires de microentreprise dont le revenu brut annuel est inférieur à 150 000 dollars canadiens et qui ont besoin d'un prêt pour investir dans le développement et la croissance de leur entreprise. Ces programmes ont permis :

- **La création d'un modèle innovateur d'accès au crédit** – En tant qu'entité réglementée présentant des conditions claires et transparentes, la Banque permet aux clients d'entrer dans l'économie grâce à de petits prêts. Ainsi, ils évitent les entités non réglementées dont les taux d'intérêt sont élevés.
- **La facilitation de l'accès aux services financiers** – Pour répondre aux besoins des microentreprises, la Banque met à leur disposition 6 000 terminaux point de vente (PDV), 430 succursales et 16 800 guichets compatibles (supermarchés, magasins d'appareils ménagers, de motocyclettes et de meubles, centres de rénovation et stations-service).
- **Le renforcement des compétences d'affaires** – Les formations de littératie financière transmettent aux clients les compétences et les connaissances nécessaires pour utiliser les produits et les services financiers au profit de leur entreprise.
- **L'amélioration de la santé physique et financière** – La Banque veille à ce que les clients du microcrédit se concentrent sur leurs besoins financiers à long terme et tiennent compte de divers facteurs, de la santé à la gestion du patrimoine. Elle offre une assurance médicale aux clients n'ayant pas accès à des soins de santé publics ou privés, ce qui favorise la gestion du risque et la protection financière. Par exemple, en Uruguay, la Banque donne gratuitement accès à des séminaires sur la santé, à des consultations médicales et à différents traitements.
- **L'habilitation des entrepreneuses** – Le microcrédit est l'un des principaux outils permettant de concrétiser les objectifs et les aspirations des femmes. Au Pérou et au Chili, la Banque Scotia a mis sur pied un programme de distinctions annuel pour reconnaître et honorer les femmes qui, ayant fondé leur propre entreprise, créent des emplois et encouragent le développement communautaire. Au Chili, dans le cadre du programme de 2014, 2 200 candidatures ont été présentées; il s'agit d'une augmentation de 46 % par rapport à l'année précédente.

# 4.2

## Accès aux services financiers

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Prêts de microcrédit

(Au 31 octobre 2014)	Total des prêts (\$ CA)	Prêt moyen (\$ CA)	Nombre de clients
Pérou (CrediScotia)	422 M\$	5 280 \$	113 252
Chili (Banco Desarrollo)	56 M\$	7 200 \$	8 000
République dominicaine (Soluciones)	47 M\$	2 887 \$	22 310
Jamaïque (CrediScotia)	3 M\$	1 609 \$	1 619
<b>Total</b>	<b>527 M\$</b>		<b>145 181</b>

Nota : La Banque Scotia a lancé des programmes pilotes de microcrédit au Mexique et en Colombie en octobre 2014. Par contre, les statistiques pour ces pays sont inaccessibles, puisque le lancement des programmes n'a eu lieu qu'un mois avant la fin de l'exercice.



Les programmes de financement de la Banque Scotia profitent à l'association des femmes pour le renforcement des capacités en matière d'inclusion financière à Ica, à Huancavelica et à Piura, au Pérou.



### LE SAVIEZ-VOUS?

Environ 60 % des clients du microcrédit au Pérou sont des femmes. Le programme de distinctions annuel de la Banque Scotia *Premio a la Mujer Microempresaria* (prix destiné aux micro-entrepreneuses pour l'avancement des femmes) souligne les contributions des femmes au progrès économique et social de leur collectivité.

# 4.2

## Accès aux services financiers

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Portefeuilles mobiles

La Banque Scotia fait équipe avec des représentants gouvernementaux, des partenaires de services financiers et des fournisseurs de télécommunications d'Haïti et du Pérou pour offrir des services financiers sécuritaires, simples et rapides aux gens qui n'y auraient pas accès autrement. Le portefeuille mobile permet aux titulaires de compte d'effectuer des transactions de base à partir de leur téléphone cellulaire (autre qu'un téléphone intelligent).

En Haïti, Digicel collabore depuis quatre ans avec la Banque pour offrir le TchoTcho Mobile, qui gagne sans cesse en popularité. Ce produit a transformé la distribution de l'aide humanitaire dans le pays en permettant aux organismes de savoir à quel endroit, à quel moment et de quelle manière l'aide est offerte. Les bénéficiaires reçoivent des crédits au moyen d'un portefeuille mobile et l'échangent contre des denrées ou d'autres fournitures en magasin. Cela permet d'éviter la complexité de la distribution, les longues files et le risque de vol ou de détournement. En 2014, TchoTcho Mobile a permis de distribuer plus de 1,2 M\$ US aux

84 000 bénéficiaires du programme Ti Manman Cheri, par lequel le gouvernement haïtien verse une allocation mensuelle aux mères pauvres dont les enfants fréquentent l'école.

Au Pérou, la Banque Scotia collabore avec l'ASBANC (l'association nationale des banquiers du Pérou), les ministères des finances et des télécommunications et les deux plus grands fournisseurs de télécommunications du pays pour offrir des services bancaires mobiles aux personnes à faible revenu qui n'ont pas accès aux services bancaires traditionnels. On estime que plus de 10 millions de Péruviens n'y ont pas accès, la plupart desquels vivent dans des régions si éloignées que même le gouvernement peine à leur faire parvenir les prestations sociales.

Grâce aux portefeuilles mobiles, ils peuvent faire des dépôts, des retraits et des paiements à partir de leur téléphone cellulaire. Cet outil a été conçu pour ceux qui en savent peu sur les finances. Il sera mis à l'essai en 2015 et devrait attirer non moins de 5 millions d'utilisateurs d'ici 2020.

Par ailleurs, Scotiabank Pérou participe à un projet de portefeuilles mobiles interentreprises avec une grande société de distribution de boissons. Cela dit, les dépanneurs forment l'un des principaux circuits de distribution de biens de consommation, et la plupart des transactions s'y font en espèces, y compris les transactions entre les magasins et leurs fournisseurs. Les portefeuilles mobiles et la plateforme de paiements éliminent le besoin de gérer l'argent comptant et assurent une plus grande efficacité à l'étendue du circuit. Actuellement, la Banque Scotia est la seule banque qui permet le recours aux portefeuilles mobiles pour le paiement de fournisseurs. Toutefois, par l'entremise d'ASBANC, elle compte inviter d'autres institutions financières à en faire autant dans le but d'appliquer la solution aux points de service pour les utilisateurs finaux.

# 4.2

## Accès aux services financiers

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Services bancaires à frais modiques

Scotiabank Chile offre un certain nombre de produits et services spécialisés :

- Le plan 4x1, destiné aux clients à faible revenu, offre un compte-chèques, une ligne de crédit, une carte de crédit et une carte de débit à un seul tarif de base. Il offre également un délai de grâce de trois mois pour la facturation des premiers frais de tenue de compte.
- Le plan ScotiaZero offre aux nouveaux travailleurs une panoplie de produits standard (compte-chèques, ligne de crédit, cartes de débit et de crédit). Aucuns frais de tenue de compte ne sont appliqués si le client s'inscrit à trois services de paiement automatique des factures.
- Le plan Scotia Joven Profesional s'adresse aux professionnels de moins de 30 ans qui ont récemment obtenu leur diplôme et entrent sur le marché du travail. Le programme comprend 36 mois d'opérations bancaires sans frais.

À Porto Rico, l'utilisation du compte bancaire de base pour aînés n'entraîne aucuns frais tant que le compte affiche un solde minimum de 500 \$ US. La Banque offre aussi le compte ScotiaMax Plus sans frais si des dépôts directs y sont faits, et le compte ETA, dont les frais mensuels se limitent à 3 \$ si on y dépose ses revenus de source fédérale, comme les prestations sociales.

En Colombie, la carte de crédit *Crédito Fácil Codensa* a été créée à l'intention des clients à faible revenu, et c'est par le truchement de sa filiale Colpatria que la Banque permet à une grande partie de la clientèle du principal fournisseur d'électricité du pays d'accéder au système bancaire. D'autres cartes de crédit sont offertes par l'entremise de fournisseurs d'électricité pour que les personnes ayant un faible revenu ou une situation d'emploi précaire aient accès à du crédit. Par ailleurs, la Banque offre aux jeunes des comptes d'épargne à frais modiques pour les encourager à épargner.

### Mandataires de la Banque

Scotiabank Perú dispose d'un vaste réseau de 5 629\* mandataires qui fournissent des services bancaires de base au nom de la Banque dans des dépanneurs et d'autres petits magasins. Ils offrent des services financiers à des clients qui n'auraient pas les moyens d'ouvrir un compte traditionnel ou qui vivent dans des régions éloignées. C'est une première étape vers l'inclusion financière et une solution beaucoup plus sécuritaire pour l'argent de ces personnes. Pour ouvrir ce genre de compte, il suffit de présenter une pièce d'identité valide.

\*Au mois de septembre 2014



### LE SAVIEZ-VOUS?

Scotiabank Perú est la première banque du Pérou à offrir des services bancaires dans des kiosques de journaux. Ces «kioscos bancarios» élargissent l'accès aux produits et services et intègrent la vente de journaux au monde économique. Ces kiosques dits intelligents sont au nombre de 40 dans la capitale, Lima.

# 4.2

## Accès aux services financiers

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Récapitulatif des services financiers

Segment de la clientèle	Services bancaires de base	Produits d'épargne, de placement et de crédit
 Tout le monde	<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 <i>Déposez la monnaie</i> (Canada) aide les clients à prendre de meilleures habitudes d'épargne dans leurs achats quotidiens par débit.</li> <li>• Le compte <i>Accélération Plus Scotia</i> est une solution d'épargne en ligne à intérêt élevé.</li> </ul>
 -19 Jeunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan <i>Privilèges bancaires Étudiants</i> (Canada) offre un compte bancaire sans frais avec un nombre illimité d'opérations de débit aux étudiants inscrits à temps plein à un programme universitaire ou collégial.</li> <li>• Le programme d'épargne <i>Horizon Jeunesse</i> (Canada) offre un compte bancaire 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 <i>Scotia Plus Achiever</i> (à l'étranger) offre aux jeunes épargnants un taux d'intérêt élevé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La carte VISA <i>Savoir Scotia</i> 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 <i>SCÈNE</i> 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 <i>Be Money</i> (dans de nombreux pays étrangers) offre aux étudiants à temps plein un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais bancaires.</li> </ul>
 +60 Aînés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au Canada, les clients âgés de 60 ans ou plus reçoivent automatiquement un rabais sur les frais de compte mensuels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calculateur, documents et conseils pratiques en ligne pour les aînés concernant les FERR, FRV et FRII.</li> </ul>

Suite >

# 4.2

## Accès aux services financiers

### Récapitulatif des services financiers (suite)

#### Segment de la clientèle



#### Nouveaux arrivants

#### Services bancaires de base

- Les résidents permanents et les travailleurs étrangers reçoivent 100 \$ à l'ouverture d'un compte-chèques admissible et peuvent mettre leurs objets de valeur à l'abri dans un compartiment de coffre-fort sans frais durant un an et acheter de l'or et d'autres métaux précieux en utilisant les services de ScotiaMocatta.
- Les étudiants étrangers peuvent profiter du plan *Privileges bancaires Étudiants* ou du programme d'épargne *Horizon Jeunesse* et du nombre illimité d'opérations de débit que ceux-ci permettent, adhérer gratuitement au programme de récompenses SCÈNE et accumuler des points-bonis grâce à la carte de débit *Carte Scotia SCÈNE*.

#### Produits d'épargne, de placement et de crédit

- Les résidents permanents et les travailleurs étrangers peuvent se monter un dossier de crédit en utilisant une carte de crédit non garantie, ouvrir un compte d'épargne Scotia à intérêt quotidien en dollars US ou en euros et profiter de l'un des programmes *BonDébut de la Banque Scotia*, dont :
  - › le programme Prêt auto *BonDébut de la Banque Scotia*, qui permet aux nouveaux arrivants d'acheter une voiture chez un des concessionnaires sélectionnés au moyen d'un financement exclusif;
  - › le programme hypothécaire *BonDébut de la Banque Scotia*, un prêt hypothécaire expressément conçu pour faciliter l'acquisition d'une maison au Canada;
  - › le programme *BonDébut* pour entreprise, qui aide les nouveaux arrivants entrepreneurs à se monter un dossier de crédit.
- Au Canada, les étudiants étrangers peuvent obtenir une carte VISA SCÈNE non garantie ou une carte VISA *Savoir Scotia* non garantie, lesquelles offrent de magnifiques récompenses sans frais annuels. Ils peuvent également ouvrir un compte d'épargne Scotia à intérêt quotidien en dollars US ou en euros.



#### Autochtones

- Vingt-sept Centres de services bancaires à la clientèle autochtone (Canada), dont quatre en réserves autochtones, offrent tous les services bancaires de base.
- Les habitants des réserves et les conseils de bande partout au Canada ont accès à des programmes de prêt hypothécaire spécialisé.

Suite 

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 4.2

## Accès aux services financiers

### Récapitulatif des services financiers (suite)

Segment de la clientèle	Services bancaires de base	Produits d'épargne, de placement et de crédit
 Petites entreprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au Canada, nos succursales comptent plus de 1 700 conseillers pour petites entreprises offrant, de façon proactive, des outils pratiques, des ressources et des services bancaires qui contribuent à la réussite des petites entreprises.</li> <li>Nous offrons des services bancaires aux petites entreprises dans 20 pays des Antilles et de l'Amérique latine, dont les Plans bancaires <i>pour entreprise</i>, les Services de gestion de trésorerie et les Services financiers et aux commerçants <i>Scotia en direct</i> (Chase Paymentech).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Plan Démarrage <i>Scotia pour entreprise</i> offre le Rédacteur de plans d'affaires <i>pour entreprise</i> de même qu'un logiciel de comptabilité complémentaire pour aider les entreprises à démarrer en force.</li> <li>Parmi les produits figurent : ScotiaFlex et le Plan bancaire Scotia1 <i>pour l'agriculture</i>, destinés aux agriculteurs; le Compte Accélération Plus <i>Scotia pour entreprise</i>, qui offre une option d'épargne à intérêt plus élevé; la carte VISA <i>Momentum Scotia pour entreprise</i>, qui offre aux entreprises des remises en espèces pour renforcer le flux de trésorerie; la carte VISA Ligne de crédit <i>Scotia pour entreprise</i>; ScotiaFlex <i>pour l'agriculture</i>; ScotiaFlex <i>pour entreprise</i>; l'Assurances-créances en cas de décès et d'invalidité de la Banque Scotia; la Ligne de crédit du programme <i>Professions libérales Scotia</i> pour étudiants; le Prêt à terme <i>pour entreprise</i> et les comptes de placement d'entreprise.</li> </ul>
 Microentreprises	Les services responsables des activités de microcrédit au Chili, au Pérou, en République dominicaine et en Jamaïque gèrent des filiales de microcrédit dont le solde de crédit s'élevait à plus de 527 M\$ CA en 2014 et offrent des ressources de littératie financière et de planification commerciale dans certains pays.	

Nota : La Banque Scotia a lancé des programmes pilotes de microcrédit au Mexique et en Colombie en octobre 2014. Par contre, les statistiques pour ces pays sont inaccessibles, puisque le lancement des programmes n'a eu lieu qu'un mois avant la fin de l'exercice.



### LE SAVIEZ-VOUS?

La Banque compte 3 942 GAB au Canada et 4 737 à l'étranger.

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

- ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 4.3

## Éducation financière

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

- ÉDUCATION FINANCIÈRE
- ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### QUESTION PRIORITAIRE

Les banques sont tenues d'aider leurs clients à prendre les bonnes décisions financières. Ainsi, nos produits et services sont conçus pour répondre aux vrais besoins des clients et leur sont expliqués dans un langage simple et clair. Nous offrons également une multitude de programmes et de ressources de formation.

L'éducation financière, c'est l'offre de formations, de ressources et de conseils qui permettent aux gens de prendre des décisions financières responsables et éclairées, tout en leur donnant la confiance dont ils ont besoin pour épargner et investir en vue d'un avenir prospère.

Les produits et services de la Banque Scotia améliorent la littératie financière de bien des gens dans le monde. Les BanquiersScotia le savent et utilisent une combinaison d'outils et de ressources en ligne, de séminaires et d'ateliers en personne, de discussions individuelles et de partenariats locaux pour orienter les gens (clients ou non) et les renseigner en fonction de leur niveau de connaissance du sujet.

Les sites Web de services bancaires aux particuliers présentent de l'information facile à lire et donnent accès à des vidéos éducatives, à des tutoriels et à des outils innovateurs dans le but d'aider les gens à prendre des décisions aux grands tournants de leur vie et à budgéter en prévision de projets de plus petite envergure. La plupart de ces ressources sont gratuites et accessibles à tous les internautes, qu'ils soient clients de la Banque ou non.



### UTILISATION DES OUTILS EN 2014

Nombre de visites de certaines pages du site Web canadien de la Banque en 2014

- + Sélecteur de compte : **560 550**
- + Calculateur de versements hypothécaires : **480 013**
- + Page Web à propos des comptes d'épargne libre d'impôt : **194 538**
- + Calculateur Sans hypothèque plus vite : **92 731**
- + Calculateur Trouver l'argent : **14 360**
- + Calculateur de budget hockey Banque Scotia (conçu pour aider les parents à planifier les dépenses annuelles liées aux activités de hockey de leurs enfants) : **739**

# 4.3

## Éducation financière

### Initiatives d'éducation financière

#### Initiatives de littératie financière ciblées

#### Résultats pour 2014



#### Employés

- Sur le site intranet Scotiabank Vitalité se trouvent des ressources et des outils financiers qui aident à établir un budget, épargner, planifier la retraite et gérer les dettes. Ce site est accessible aux employés, aux retraités et aux membres de leur famille.

- Nombre total de visites en 2014 – 76 660



#### Étudiants

- Dans le Centre des étudiants du site banquesctia.com se trouve un calculateur de budget qui aide les étudiants à déterminer la somme dont ils auront besoin pour terminer leurs études postsecondaires.

- Calculateur de budget pour étudiants – 22 308 visiteurs

#### + [SSBC.SCOTIABANK.COM](http://SSBC.SCOTIABANK.COM)

- Au Chili, le programme 1,2,3 Emprender forme les étudiants au sujet de l'entrepreneuriat et des finances. Ceux-ci mènent quelques analyses de cas et acquièrent des compétences d'affaires, techniques ou générales. Les meilleurs projets sont présentés dans un salon d'entrepreneuriat.

- Lors de la première année, 740 étudiants ont participé au programme 1,2,3 Emprender.



#### Soutien aux nouveaux arrivants

- La Banque Scotia commandite le Centre for Education and Training (CET), un organisme sans but lucratif qui aide les immigrants à s'installer au Canada, et les BanquiersScotia offrent des ateliers de littératie financière gratuits aux nouveaux arrivants.
- Le programme *BonDébut de la Banque Scotia* pour les nouveaux arrivants offre des produits, des ressources et des services multilingues personnalisés dans le but d'aider ceux qui viennent d'arriver au Canada à mettre de l'ordre dans leurs finances et de faciliter leur période de transition.

- Le nombre d'utilisateurs n'est pas divulgué au public.

- Le nombre d'utilisateurs n'est pas divulgué au public.

#### + PROGRAMME BONDÉBUT DE LA BANQUE SCOTIA

- Dans le cadre de son programme Prepare for Canada, la Banque Scotia tient des webinaires en Inde, dans les Philippines, au Royaume-Uni et dans le Moyen-Orient en vue de faciliter l'immigration au Canada.

- Plus de 4 000 personnes ont participé aux webinaires de Prepare for Canada depuis le lancement du programme en 2013.

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

- ÉDUCATION FINANCIÈRE
- ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Suite 

# 4.3

## Éducation financière

### Initiatives d'éducation financière (suite)

#### Initiatives de littératie financière ciblées

#### Résultats pour 2014



#### Propriétaires de petites entreprises

- Au Canada, la page Web *Dépassez-vous pour entreprise* propose des outils, des vidéos et des articles concernant divers sujets liés à la gestion d'une entreprise; elle est souvent mise à jour selon les propos d'experts, comme Arlene Dickinson, championne des entreprises de la Banque Scotia.

**+ DÉPASSEZ-VOUSPOURENTPREPRISE.BANQUESCOTIA.COM**

- En Amérique latine et dans les Antilles, la Banque offre des séminaires de littératie financière et des ateliers sur divers sujets, comme l'établissement d'un plan d'affaires, la gestion du flux de trésorerie, les principes de base du marketing, le service à la clientèle et les avantages de la tenue de livres.

- 154 301 visiteurs

- Formation financière offerte gratuitement à 3 000 entrepreneurs du Pérou pour combler un besoin cerné par l'État et par les collectivités locales.
- Plus de 1 500 entrepreneurs ont participé à la série d'ateliers pour entrepreneurs en République dominicaine.



#### Investisseurs

- Scotia iTRADE<sup>MD</sup>, une plateforme de négociation et d'investissement en ligne, met à la disposition des investisseurs, tant novices que chevronnés, des outils et des ressources de formation à la fine pointe. En 2014, Scotia iTRADE<sup>MD</sup> a lancé 10 modules d'apprentissage interactifs, des tutoriels que les clients suivent à leur propre rythme et qui leur permettent de s'exercer avant de faire leur entrée sur le marché.

- En 2014, Scotia iTRADE<sup>MD</sup> a offert gratuitement 202 webinaires en vue d'aider les clients à accroître leurs connaissances, à devenir de meilleurs négociateurs et investisseurs et à prendre des décisions de placement éclairées.

**+ MODULES D'APPRENTISSAGE**

- Au Costa Rica et à Trinité-et-Tobago, la Banque a mis sur pied Investing in You, un programme de littératie financière régional qui informe les clients des principes de placement de base et qui vise à renforcer leurs habitudes de placement à long terme.

- Après avoir visionné un module d'apprentissage interactif, 90 % des utilisateurs ont affirmé que son contenu les aiderait à atteindre leurs objectifs de placement généraux, et 99 % d'entre eux ont affirmé qu'ils en visionneraient un autre.
- Plus de 7 000 personnes ont assisté aux webinaires de Scotia iTRADE.

INTRODUCTION

GOVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE  
D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

ACCÈS AUX SERVICES  
FINANCIERS

- ÉDUCATION FINANCIÈRE
- ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE

# 4.4

## ÉTUDE DE CAS : Modèle d'affaires pour l'avenir



INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

ACCENT SUR LA CLIENTÈLE

ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉDUCATION FINANCIÈRE

- ÉTUDE DE CAS

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE



Producteur de 268 tonnes d'aliments par année et d'une valeur approximative de 5,5 G\$ US, le secteur de l'agro-industrie du Mexique se classe 12<sup>e</sup> au monde. Sa contribution est essentielle à la croissance économique et continuera de l'être pour les générations à venir. Scotiabank México souhaite devenir le conseiller financier de choix pour les clients qui cherchent à produire une plus grande quantité d'aliments sains, à utiliser les ressources naturelles de façon plus efficace et à renforcer leur collectivité locale.

«Grâce à la Banque Scotia, nous sommes partis du bon pied. Cette institution croit en ceux qui s'engagent à progresser et qui le font avec passion.»

– Eduardo Ramírez Peña  
Propriétaire, *Posta El Cuatro*

Posta El Cuatro, une société mexicaine située à Jalisco et à Guanajuato et possédant plus de 20 ans d'expérience en production d'aliments de base, est l'un de ces clients. Elle a pour mission de produire des aliments de façon profitable et efficiente tout en contribuant au développement socio-économique de sa région. Son exploitation est certifiée aux normes de qualité ISO 9001:2008 et, grâce à sa production de compost biologique démarrée en 2012, elle est certifiée par l'organisme de contrôle international Bioagricert.

Posta El Cuatro se sert d'un biodigester pour transformer la matière organique comme l'engrais animal en énergie renouvelable, laquelle est consommée sur place pour les activités agricoles, et en un compost riche en éléments nutritifs. Étallé dans les champs, ce compost enrichit le sol et favorise la santé du gazon, des agaves, des avocatiers et des

citronniers. Le procédé permet non seulement de transformer des déchets en une ressource très utile, mais aussi de réduire les émissions de gaz à effet de serre (près de la totalité des émissions de méthane) ainsi que les coûts d'exploitation.

«À Scotiabank México, lorsqu'il s'agit d'agro-industrie, il est important d'en faire plus avec moins. Voilà pourquoi nous servons nos clients, comme Posta El Cuatro, en leur donnant accès à des conseils et à des technologies de qualité; nous leur préparons des plans de financement sur mesure pour bien répondre à leurs besoins», dit José Luis Meza Villarreal, directeur général, Agro-industrie, Scotiabank México.



**VIDÉO :** En savoir plus au sujet du modèle d'affaires durable de Posta El Cuatro

INTRODUCTION

GOVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE  
D'ENTREPRISE

MARCHÉ

• EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES  
EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

RÉMUNÉRATION ET  
AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE

# Employés



La Banque Scotia s'appuie sur le talent, les idées, la diversité et l'engagement de milliers d'employés aux quatre coins du monde pour offrir à ses clients un service hors pair et atteindre ses objectifs. Pour nouer des relations solides avec ses employés, elle leur propose des expériences de travail enrichissantes dans un climat de respect, d'engagement et de reconnaissance. En raison de ces efforts, la Banque est réputée comme étant un excellent employeur et peut plus facilement attirer et fidéliser les candidats idéaux.



## ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

En 2014, la note d'engagement des employés s'est élevée à 85 %.

Source : Sondage sur l'engagement  
Point de vue



**RECONNUE PAR  
L'INSTITUT GREAT  
PLACE TO WORK®  
COMME L'UN DES  
MEILLEURS LIEUX  
DE TRAVAIL  
MULTINATIONAUX.**

L'expérience employé, c'est d'abord et avant tout l'interaction des employés avec leurs supérieurs, leurs collègues, les clients et leur environnement de travail.

# 5.1

## Engagement des employés

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

- ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS
- DIVERSITÉ ET INCLUSION
- RELATIONS DE TRAVAIL
- RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX
- ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Expérience employé

L'expérience employé, c'est d'abord et avant tout l'interaction des employés avec leurs supérieurs, leurs collègues, les clients et leur environnement de travail. Pour atteindre ses objectifs, la Banque mise sur cet aspect pour renforcer l'engagement des employés et le souci qu'ils accordent à la qualité de l'expérience client.

Cette attention de la Banque transparaît dans les résultats du sondage annuel sur l'engagement des employés, Point de vue. En 2014, le niveau de satisfaction est passé à 85 %.

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

	2014	2013	2012
Banque Scotia	85 %	84 %	84 %
Norme dans les organisations de services financiers d'envergure mondiale	71 %	72 %	72 %

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

Voici d'autres facteurs qui agrémentent l'expérience employé :

#### Satisfaction professionnelle

C'est en offrant aux clients un excellent service, en leur donnant l'occasion de concrétiser leurs rêves et en les voyant réussir grâce à l'un des nôtres qu'on tire une fierté de son travail. Au Canada, 89 % des BanquiersScotia (employés de la Banque Scotia) reconnaissent que la qualité des produits et services offerts aux clients s'améliore continuellement (source : Point de vue).

#### Atmosphère de travail

Les BanquiersScotia n'hésitent pas à souligner leurs réussites et à participer aux causes communautaires commanditées par la Banque. Il suffit de les voir se féliciter d'un travail bien fait pour constater leur esprit d'unité. En 2014, plus de 995 000 certificats de reconnaissance des pairs ont été remis.



### LE SAVIEZ-VOUS?

Scotiabank Live est un réseau interne en ligne où les BanquiersScotia peuvent se retrouver, communiquer et collaborer d'un service ou d'un pays à l'autre, toujours dans le but d'aider les clients. Brian Porter, président et chef de la direction, l'utilise fréquemment pour donner aux employés un aperçu de ce qui se passe au Bureau du président et ainsi favoriser la transparence.

(Nota : Scotiabank Live est en cours de développement pour le Chili, mais n'est pas accessible de la Colombie ni de l'Uruguay.)

# 5.1

## Engagement des employés

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

- ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS
- DIVERSITÉ ET INCLUSION
- RELATIONS DE TRAVAIL
- RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX
- ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Communication

De par sa culture, la Banque Scotia encourage la communication ouverte, honnête et directe. Les employés ont plusieurs occasions de poser des questions et de faire part de leurs commentaires : entretiens en tête-à-tête avec les supérieurs, groupes de discussion, sondages anonymes, etc. Dans la plupart des cas, les directeurs principaux sont en mesure d'en prendre note et de réagir. Dans le cas d'un changement, d'un problème ou d'une question d'envergure, voici la procédure habituelle :

- Le chef de la direction ou les chefs de groupe communiquent avec la haute direction.
- Le chef de la direction ou les chefs de groupe diffusent l'information par courriel ou dans une publication sur Scotiabank Live, le site de collaboration interne de la Banque Scotia à l'échelle mondiale.
- Les responsables de service convoquent les membres de leur équipe à un caucus pour examiner l'information reçue et répondre aux questions.
- Selon la complexité du sujet, la Banque pourrait lancer un site sur Scotiabank Live pour présenter une FAQ, tenir les employés au courant des développements ou leur permettre de poser des questions.

### Options de travail flexibles au Canada\*

	2014
Horaire variable	834
Partage de poste	106
Semaine de travail comprimée	572
Autre lieu de travail (temps partiel)	173
Autre lieu de travail (temps plein)	315
Passage d'un emploi à temps plein à un emploi à temps partiel	28
Retraite graduelle	28

\* Ces données tiennent compte de la situation des employés permanents seulement (ce qui exclut les employés contractuels et occasionnels), puisque seuls ces derniers sont admissibles aux options de travail flexible.



Brian Porter se sert de la plateforme *Chef de la direction en action* de Scotiabank Live pour donner aux employés un aperçu de ce qui se passe au Bureau du président.

# 5.1

## Engagement des employés

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

- ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Perfectionnement professionnel

En raison de la taille de la Banque Scotia et de la portée de ses activités, le cheminement professionnel de ses employés peut varier grandement, même s'ils ont le même employeur. Des possibilités de perfectionnement s'offrent à eux à chaque phase et à chaque niveau. À cet égard, la Banque applique une approche mixte qui mise sur l'expérience pratique, la rétroaction des pairs et des supérieurs, le développement des connaissances et la formation.

Le leadership est primordial pour la Banque; c'est l'une de ses trois priorités globales. Elle a d'ailleurs mis en place une stratégie pour accroître l'étendue, la diversité et le déploiement du leadership, laquelle se concrétise par différents processus et programmes.

#### Repérage des talents

Le repérage des talents, la création des plans de relève pour les postes importants et l'élaboration de plans de perfectionnement passent par le processus de Planification des ressources de direction (PRD). Les résultats de la PRD sont présentés au Comité de ressources humaines du conseil d'administration de la Banque. Pour les employés souhaitant accéder à un poste de la haute direction, le processus de la PRD facilite l'harmonisation de leurs aspirations, de leur expérience et de leur potentiel avec les besoins de l'organisation.

Le profil talent est également très utile pour repérer de bons candidats et développer leurs compétences. Cet outil permet aux directeurs principaux et aux employés des échelons supérieurs (dans la plupart des pays) de mettre en valeur leurs réussites et

d'autoévaluer leurs capacités en fonction des compétences en leadership. Les employés et leur supérieur s'en servent souvent lorsqu'ils discutent de planification de perfectionnement et de carrière.

Quant aux capacités des cadres supérieurs, elles sont évaluées par rapport aux «qualités d'un leader de la haute direction», nouvellement établies. Il s'agit des qualités dont les leaders doivent faire preuve dans toutes sortes de situations.

En harmonisant le repérage et le perfectionnement de ses employés avec les compétences recherchées par l'organisation et les qualités d'un leader, la Banque peut bien cibler ses efforts de perfectionnement et favoriser le renforcement et l'approfondissement des compétences en leadership.

# 5.1

## Engagement des employés

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

- ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS
- DIVERSITÉ ET INCLUSION
- RELATIONS DE TRAVAIL
- RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX
- ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Développement du leadership

iLEAD, le programme mondial de perfectionnement en leadership de la Banque, appuie les employés à différentes étapes de leur carrière, surtout lorsqu'ils adoptent un nouveau rôle. Les volets *Programme pour les nouveaux cadres* et *Compétences de base en gestion* aident les nouveaux gestionnaires à développer les compétences nécessaires pour gérer une équipe. Ces outils sont axés sur la culture, les compétences de coaching et le développement de l'équipe. Quant au volet *Développement personnel du leadership*, il aide les employés à développer leurs compétences en leadership en fonction des dix compétences comportementales générales de la Banque Scotia. Par ailleurs, les employés ont accès à d'autres ressources, telles que des cours, des livres et des articles en ligne, pour développer leurs compétences à leur propre rythme. En 2014, les programmes suivants ont été ajoutés :

- Le *Programme pour les nouveaux leaders* est destiné aux directeurs principaux, aux premiers directeurs et aux vice-présidents. Il vise le développement des principales compétences en leadership : la réflexion stratégique, l'influence stratégique, la création de relations stratégiques, le leadership interculturel et le leadership en matière de changement.
- Le volet sur l'évaluation des compétences de leadership permet aux membres de la haute direction d'effectuer diverses évaluations en ligne et d'assumer le rôle de cadre supérieur pendant une journée (simulation). Ce nouveau programme leur fait découvrir leurs propres besoins de perfectionnement et permet d'enrichir les plans de perfectionnement.

Toujours en 2014, la Banque Scotia s'est associée à la Duke Corporate Education – meilleur centre de formation personnalisée en entreprise selon les magazines *Financial Times* et *Business Week* – pour élaborer un volet pour la haute direction. Ce programme sur mesure de trois semaines s'harmonise avec les priorités globales de la Banque et les qualités d'un leader de la haute direction; il a pour but de renforcer et d'approfondir les compétences en leadership des dirigeants.

### Mesure

La Banque examine des aspects clés de la communication, de l'engagement, de l'exécution et de l'importance du perfectionnement pour évaluer sa capacité et ses résultats relativement aux priorités et aux besoins établis. Elle mesure également des indicateurs clés, comme le nombre de femmes promues à un poste de vice-présidente ou d'échelon supérieur, qui donne un aperçu des efforts déployés pour favoriser l'accès des femmes au leadership.



### LE SAVIEZ-VOUS?

Le leadership est l'une des priorités globales de la Banque Scotia.

# 5.1

## Engagement des employés

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

- ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Roulement

Même si le taux de roulement volontaire des employés de la Banque au Canada a augmenté entre 2013 et 2014, il demeure relativement peu élevé en comparaison à celui d'autres banques canadiennes d'après une étude comparative Saratoga sur le capital humain à laquelle la Banque Scotia a participé.

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

2014	2013	2012
11,2 %	10,2 %	9,4 %

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

### Accidents de travail\*

	2014	2013	2012
Accidents de travail graves entraînant une perte d'heures	143	142	140
Accidents de travail mineurs, qui doivent être signalés et qui nécessitent des soins médicaux, mais qui n'entraînent aucune perte d'heures de travail à part le jour de l'accident	104	101	110
Autres accidents à signaler, selon le <i>Code canadien du travail</i> , partie II	107	109	126
Nombre total de journées de travail perdues en raison d'une blessure	996,5	1 230,5	1 676

\* Accidents signalés au Canada pendant l'année civile.

# 5.2

## Diversité et inclusion

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

- DIVERSITÉ ET INCLUSION
- RELATIONS DE TRAVAIL
- RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX
- ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

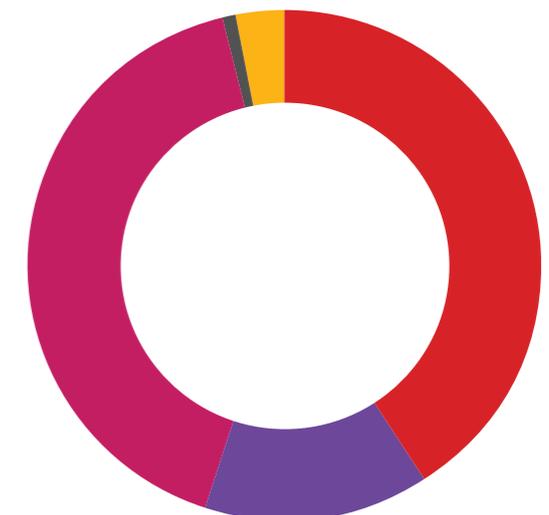
En tant qu'organisation ayant un modèle d'affaires fondé sur la diversification, la Banque Scotia reconnaît le rôle important que joue la diversité dans le renforcement des relations avec les clients, la génération d'idées novatrices, la gestion du risque et, en fin de compte, la pérennité de l'entreprise. Elle reconnaît aussi l'importance d'une culture d'inclusion où chaque employé se sent valorisé, respecté, libre d'exprimer des idées nouvelles ou des points de vue différents et en mesure de développer son plein potentiel.

L'engagement de la Banque à l'égard de la diversité et de l'inclusion commence aux échelons supérieurs. Le président et chef de la direction en est le champion, et les membres de la haute direction sont les champions du groupe de ressources pour les employés de la Banque. Divers modes de communication sont utilisés pour sensibiliser les employés à ce sujet et renforcer leur engagement. Pour faire part de son engagement, de ses croyances et de ses objectifs aux parties externes, la Banque se sert de la page Diversité et inclusion de son site Web. On y trouve également des témoignages d'employés. Quant à notre site Web interne parallèle, Inclusion et diversité – Notre fontaine, il présente des nouvelles, de la formation et des occasions d'alimenter la discussion.

 DIVERSITÉ ET INCLUSION

Répartition des employés par région

Région	%
 Canada	41,7 %
 Antilles/Amérique centrale	14,5 %
 Amérique latine	40,0 %
Chili	4,4 %
Mexique	15,9 %
Pérou	13,0 %
Colombie	6,7 %
 Asie/Pacifique	0,9 %
 Autre	2,9 %
Total	100 %



# 5.2

## Diversité et inclusion

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

- DIVERSITÉ ET INCLUSION
- RELATIONS DE TRAVAIL
- RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX
- ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Approche

Les programmes et les politiques de la Banque Scotia sont conçus pour attirer, fidéliser et mobiliser un effectif diversifié. La Banque a adopté une approche flexible qui oriente et gouverne ses activités à l'échelle mondiale tout en étant adaptée à la situation de chaque pays. Ses programmes s'expriment à travers cinq piliers et au moyen de communications novatrices. Ces piliers – et principes directeurs – sont les suivants :

- Leadership engagé : visibilité et audibilité
- Engagement des clients : compréhension et collaboration
- Engagement des employés : diversité et interactivité
- Habilitation des talents multiples : transparence, égalité et accessibilité
- Engagement de la collectivité : authenticité et collaboration

### Groupes de ressources pour les employés

Les employés ayant des origines ou des intérêts semblables peuvent échanger grâce à dix groupes de ressources pour les employés (GRE). Ces groupes créent un sentiment de collectivité et sont bien plus que de simples programmes de soutien internes : ils leur offrent la possibilité de se perfectionner, de prendre part à des activités communautaires et d'apporter un éclairage précieux à la conception des politiques, des produits et des services.

- Réseau Autochtones Scotia
- Jeunes professionnels de la Banque Scotia
- Femmes de la Banque Scotia
- Alliance interculturelle Scotia
- Réseau des professionnels antillais et de race noire Scotia
- Organisation hispanique pour le leadership et le perfectionnement (HOLA Scotiabank)
- Alliance sud-asiatique de la Banque Scotia
- Alliance pour la santé mentale de la Banque Scotia
- Accès universel de la Banque Scotia
- Fierté Scotia



### LE SAVIEZ-VOUS?

Le ministère du travail et de la sécurité sociale du Mexique a décerné à la Banque Scotia un certificat attestant l'égalité hommes-femmes au travail, et, pour la troisième année consécutive, Great Place to Work<sup>®</sup> a classé la situation de l'égalité hommes-femmes à la Banque Scotia parmi les meilleures au Mexique. De plus, la banque s'est vu remettre le prix Gilberto Rincón Gallardo en tant qu'entreprise inclusive grâce à ses bonnes pratiques d'emploi pour les groupes vulnérables.



# 5.2

## Diversité et inclusion

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

• DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Faits saillants sur la diversité

(Au 31 octobre 2014)	2014	2013	2012	Indice de référence du gouvernement**
Femmes occupant un poste de v.-p. ou un poste plus élevé (à l'échelle mondiale)	27 %	25 %	24 %	S.O.
Femmes membres de la haute direction (NOC – 13 au Canada)*	34,8 %	33,3 %	33,8 %	24,2 %
Femmes (au Canada)*	65,5 %	66,2 %	67,0 %	62,6 %
Minorités visibles membres de la haute direction (au Canada)*	15,1 %	13,6 %	13,9 %	8,7 %
Minorités visibles (au Canada)*	26,9 %	26,7 %	25,1 %	23,5 %
Personnes handicapées (Canada)*	3,0 %	3,2 %	3,3 %	4,6 %
Autochtones (au Canada)*	1,1 %	1,2 %	1,2 %	2,3 %

\* Données calculées en fonction des définitions de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (Canada); ces données ne tiennent pas compte des employés d'entités sous réglementation provinciale.

\*\* Taux de disponibilité selon Emploi et Développement social Canada.

# 5.2

## Diversité et inclusion

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

• DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Amélioration de l'accès au travail au Pérou

Au Pérou, la Banque a mis sur pied le comité Équité et Diversité en 2007 et en a élargi son mandat, en 2013, pour y ajouter l'inclusion. Tout au long de la dernière année, ce comité a travaillé à améliorer l'accès au travail pour les personnes handicapées. Jusqu'à présent, il a révisé les processus RH, évalué différentes descriptions de poste pour trouver des moyens de les adapter à certains handicaps et a cerné les ressources, les outils et les technologies d'assistance nécessaires pour prendre des mesures d'adaptation et assurer le succès des employés. Ce travail se poursuivra en 2015.

### Emploi des Autochtones au Canada

La Banque Scotia mène diverses activités de recrutement visant à promouvoir l'inclusion d'employés autochtones au Canada. Le microsite consacré au repérage de talents autochtones présente la relation entre la Banque et les communautés autochtones, et le Réseau Autochtones Scotia rassemble tous ceux qui appuient ardemment l'inclusion des Autochtones. Pendant le processus de recrutement et de sélection, les postulants qui choisissent de s'identifier comme Autochtone, membre des Premières nations, Inuit ou métis peuvent bénéficier du soutien de notre équipe Diversité de l'effectif.

En 2014, la Banque a ajouté un poste de recruteur de candidats autochtones au sein de l'équipe de recrutement. Cette personne a pour tâche principale de mener une analyse minutieuse des différents babillards d'emplois pour Autochtones et d'apporter certaines améliorations technologiques dans le but d'accroître le nombre de postulants. Le résultat : une augmentation de 45 % du nombre de consultations du microsite entre 2013 et 2014.

#### MICROSITE CONSACRÉ AU REPÉRAGE DE TALENTS AUTOCHTONES

«À la Banque Scotia, nous sommes fiers d'avoir été reconnus par le Conseil canadien pour le commerce autochtone; nous savons qu'il est important de nouer des relations durables avec les communautés, les personnes et les entreprises autochtones. Cette reconnaissance souligne notre engagement et nous encourage à le renforcer davantage.»

– Brian J. Porter, président et chef de la direction, Banque Scotia, à propos de la distinction Progressive Aboriginal Relations (PAR) Or décernée à la Banque par le Conseil canadien pour le commerce autochtone.

# 5.3

## Relations de travail

### INTRODUCTION

### GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOVERNANCE D'ENTREPRISE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

#### ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

#### DIVERSITÉ ET INCLUSION

#### • RELATIONS DE TRAVAIL

#### RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

#### ÉTUDE DE CAS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

### Droits de la personne au travail

Le Code d'éthique de la Banque décrit les normes auxquelles tout BanquierScotia doit s'astreindre et les démarches à suivre pour nous faire part de questions ou de problèmes.

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 manifestes, les normes plus élevées d'exercice des activités de la Banque Scotia servent de modèle pour l'industrie locale.

En 2012, la Banque a mis en œuvre les Principes mondiaux visant la non-discrimination en milieu de travail, lesquels orientent les BanquierScotia dans tous les champs d'activité. Ces principes mondiaux traitent des droits de la personne et des relations de travail et sont jumelés à un guide qui offre des conseils et des recommandations pratiques pour la création d'une culture inclusive et sans discrimination.

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 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. Ailleurs, ce sont les directeurs des Relations avec les employés et les représentants locaux des Ressources humaines qui conseillent les employés et les cadres pour tout ce qui a trait aux droits de la personne et au droit du travail.

À la demande de divers secteurs d'activité et services de soutien, la Banque offre formation et éducation pour que les employés comprennent pleinement leurs droits et leurs obligations en matière de droits de la personne et de discrimination.

### CODE D'ÉTHIQUE

# 5.3

## Relations de travail

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

• RELATIONS DE TRAVAIL

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Liberté d'association

Conformément à ses valeurs de base, la Banque Scotia s'engage à agir de façon juste et respectueuse avec tous ses employés. Ce sont ces mêmes valeurs qui déterminent son approche en matière de gestion des relations avec les employés et des relations de travail.

Conformément aux normes internationales et universelles du travail, telles que la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail et les conventions de l'Organisation internationale du travail sur la liberté d'association et de négociation collective, la Banque :

- respecte le droit des employés d'adhérer à un syndicat à des fins de négociation collective, et ce, sans intimidation ou pression de la part du syndicat, de l'employeur ou d'une autre partie;
- se considère, en tant qu'employeur, comme une partie intéressée dans toute activité de recrutement syndical ou demande d'accréditation syndicale et, conformément aux lois et pratiques locales, est en droit d'exprimer son point de vue de façon à ce que les employés puissent prendre leur décision en se fondant sur des faits et des renseignements exacts.

L'approche de la Banque en matière de relations du travail est fondée sur une relation de respect et une communication ouverte avec les syndicats accrédités pour représenter ses employés. Lorsqu'elle a à négocier des conventions collectives, la Banque le fait en toute bonne foi et agit dans l'intérêt supérieur de toutes les parties prenantes, ce qui comprend les clients, les actionnaires et les employés. Actuellement, la Banque n'exerce ses activités dans aucun pays où les lois restreignent la liberté d'association ou le droit de joindre un syndicat conformément aux normes internationales du travail énoncées par l'Organisation internationale du travail.



### LE SAVIEZ-VOUS?

La Banque Scotia compte plus de 10 000 employés syndiqués, répartis dans 14 pays.

# Relations de travail

## Changements organisationnels – 2014

Relativement à ses trois priorités globales, la Banque Scotia a apporté divers changements structurels pour optimiser son offre aux clients, réduire ses coûts de façon durable et améliorer son efficacité opérationnelle.

La Banque cherche à simplifier son modèle opérationnel et à devenir plus efficace, ce qui peut avoir des effets sur certains emplois. Tout employé touché par ce type de changements est traité d'une façon juste et respectueuse et reçoit la reconnaissance qui lui est due pour ses contributions importantes.

Quand des emplois sont touchés, la Banque tente d'abord de profiter de la réduction naturelle des effectifs et aide les intéressés à trouver un autre poste au sein de la Banque, si possible. Soutenir les BanquiersScotia en période de changement, c'est faire preuve de respect et d'intégrité, deux valeurs importantes de la Banque.

### INTRODUCTION

### GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOVERNANCE D'ENTREPRISE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

#### ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

#### DIVERSITÉ ET INCLUSION

- RELATIONS DE TRAVAIL

#### RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

#### ÉTUDE DE CAS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

# 5.4

## Rémunération et avantages sociaux

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

La Banque Scotia s'engage à offrir un programme de rémunération globale concurrentielle composé du salaire de base (salaire), de la prime d'intéressement (à court et à long terme), du régime de retraite et des avantages sociaux (soins de santé, assurance-vie collective, prestations d'invalidité, services bancaires, congés payés et programmes de mieux-être).

(En M\$ CA)	2014
Salaires	3 680 \$
Prime d'intéressement annuelle	1 669 \$
Rémunération à base d'actions	270 \$
Régime de retraite et autres avantages sociaux	1 124 \$
<b>Total</b>	<b>6 743 \$</b>

### Actionnariat des employés

Jour après jour, les BanquiersScotia de partout dans le monde contribuent au succès de la Banque. En participant au Programme d'actionnariat des employés (Canada) et au Programme d'actionnariat des employés mondial (à l'échelle internationale), ils partagent la responsabilité des priorités de la Banque et, à titre d'actionnaires, associent la qualité de leur travail à son succès à long terme.

(Données recueillies entre le 1 <sup>er</sup> novembre 2013 et le 31 octobre 2014)	2014
Pourcentage (%) d'employés admissibles qui participent au PACTE (Canada)	79 %
Pourcentage (%) d'employés admissibles qui participent au PACTE à l'échelle mondiale (pays étrangers et États-Unis, à l'exclusion du régime 401K)	39 %
Cotisations totales de la Banque au PACTE (Canada)	24 957 374 \$ CA
Cotisations totales de la Banque au PACTE (pays étrangers et États-Unis, à l'exclusion du régime 401K)	5 010 426 \$ CA*

\* Taux de change fondé sur le taux moyen au 31 octobre 2014.

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

• RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 5.4

## Rémunération et avantages sociaux

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

- RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Prime d'intéressement

Chaque employé peut profiter du succès de la Banque lorsqu'il atteint ses objectifs personnels et que la Banque remplit différents objectifs opérationnels. La plupart des employés reçoivent leur prime dans le cadre du Programme d'intéressement annuel. Quant aux membres de la haute direction, ils reçoivent ce type de rémunération sous forme de différentes primes à l'année, à moyen terme et à long terme.

Les programmes d'intéressement permettent de s'assurer que la rémunération de l'employé concorde avec la qualité de son travail – tant sur le plan personnel qu'opérationnel – et cadre avec la tolérance au risque de la Banque. Ils permettent aussi d'harmoniser les intérêts des employés avec les priorités de l'entreprise.

Programme d'intéressement annuel (Canada)	2014	2013*	2012
Nombre d'employés participants	35 187	34 949	34 310
Primes totales versées (en M\$ CA)	227,1	245,1	227,2

Programme mondial d'intéressement (à l'échelle internationale)	2014	2013*	2012
Nombre d'employés participants	20 159	20 022	10 110
Nombre de pays	45	41	38
Primes totales versées (en millions de dollars CA)	90,6	96,1	36,7

\* Les données de 2013 ont été modifiées pour tenir compte d'un groupe d'employés qui était auparavant inclus dans la direction (au Canada) et de groupes ne faisant ni partie de la direction ni d'un syndicat dans des pays où, auparavant, on participait au PMIBS ou à des programmes locaux de primes annuelles.

# 5.4

## Rémunération et avantages sociaux

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

- RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Régimes de retraite

Les conventions de retraite de la Banque Scotia sont variées et conçues pour que chaque employé dispose, à sa retraite, d'une source de revenus qui s'ajoute aux prestations gouvernementales et à son épargne personnelle. Sans aucun doute, le régime le plus important est le Régime de retraite de la Banque Scotia (RRS) du Canada, qui compte pour près de 73 % de la valeur comptable du passif des régimes de retraite à prestations déterminées à l'échelle mondiale.

Comme il s'agit d'un régime à prestations déterminées, les employés reçoivent une rente calculée selon une formule préétablie qui tient compte de leur revenu, du nombre d'années de service et des prestations attendues du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec. Les employés peuvent choisir de cotiser au RRS afin de toucher une rente plus élevée. Les cotisations de la Banque et de l'employé sont versées dans une caisse de retraite gérée par la Banque Scotia. Cette dernière y cotise conformément aux lois applicables afin de s'assurer que les fonds du RRS suffisent au versement des prestations de retraite. Au 31 octobre 2014, ces fonds s'élevaient à 5 635 M\$ CA.



La Banque Scotia offre à tous ses employés des régimes de retraite concurrentiels par rapport à son marché, dont le plus important est le Régime de retraite de la Banque Scotia.

# 5.5

## ÉTUDE DE CAS : Meilleur lieu de travail multinational



INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

DIVERSITÉ ET INCLUSION

RELATIONS DE TRAVAIL

RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

- ÉTUDE DE CAS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE



En 2014, la Banque Scotia a eu l'honneur de devenir la première entreprise canadienne nommée meilleur lieu de travail multinational par l'institut Great Place to Work<sup>®</sup>. Elle était surtout fière du fait que ce prix lui a été décerné entre autres grâce aux bons commentaires de ses employés.

La liste des meilleurs lieux de travail multinationaux présente 25 organismes d'exception choisis parmi 45 pays. Pour y être admissible, un organisme doit avoir figuré, au cours des 12 derniers mois, sur au moins 5 listes régionales dressées par Great Place to Work<sup>®</sup>. Il doit aussi compter un minimum de 5 000 employés, et au moins 40 % d'entre eux doivent vivre à l'extérieur du pays où se

trouve le siège social. En 2014, la Banque Scotia s'est classée sur les listes régionales des pays suivants : Canada, Chili, Costa Rica, République dominicaine, El Salvador, Mexique, Panama, Pérou et Porto Rico.

Les deux tiers de leur note sont fondés sur les résultats d'un sondage mené auprès des employés; l'autre tiers est fondé sur la culture de l'entreprise et ses politiques et procédures en matière de ressources humaines. Une grande importance est accordée à l'expérience employé, c'est-à-dire à la confiance qu'ont les employés en l'organisation, à la fierté qu'ils tirent de leur travail et au plaisir qu'ils ont à venir au bureau et à faire partie d'une équipe diversifiée. Voici quelques témoignages éloquentes.

«Je me sens écoutée, encadrée et bien entourée.»

«Notre culture d'entreprise attire les candidats. Les gens postulent, et 20 ans plus tard, les voilà toujours BanquiersScotia. C'est vraiment un lieu de travail formidable.»

«On s'entend bien, on est respectueux envers les clients, on contribue à la collectivité et on est très fiers de ce qu'on fait.»

**«Notre culture d'entreprise attire les candidats. Les gens postulent, et 20 ans plus tard, les voilà toujours BanquiersScotia. C'est vraiment un lieu de travail formidable.»**

La Banque Scotia sait bien que son avantage concurrentiel, ce sont ces employés. Les entreprises où il fait bon travailler attirent et fidélisent les meilleurs candidats aux quatre coins du monde, ce qui favorise grandement l'expérience client.



**VIDÉO :** Ce qui fait de la Banque Scotia l'un des meilleurs lieux de travail multinationaux.

INTRODUCTION

GOVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE  
D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

• ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ  
DES ACTIVITÉS

CHANGEMENTS  
CLIMATIQUES

FINANCEMENT  
RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE

# Environnement



En tant qu'organisation ayant une empreinte considérable à l'échelle mondiale, la Banque Scotia a la responsabilité de réduire les conséquences environnementales de ses activités et d'adopter des politiques et des pratiques écologiques même dans les pays où la loi ne les exige pas. Elle est d'ailleurs bien placée pour collaborer avec diverses parties afin de s'attaquer à des problèmes d'ordre environnemental qui touchent la société dans son ensemble.

**8** PROJETS  
FINANCÉS 

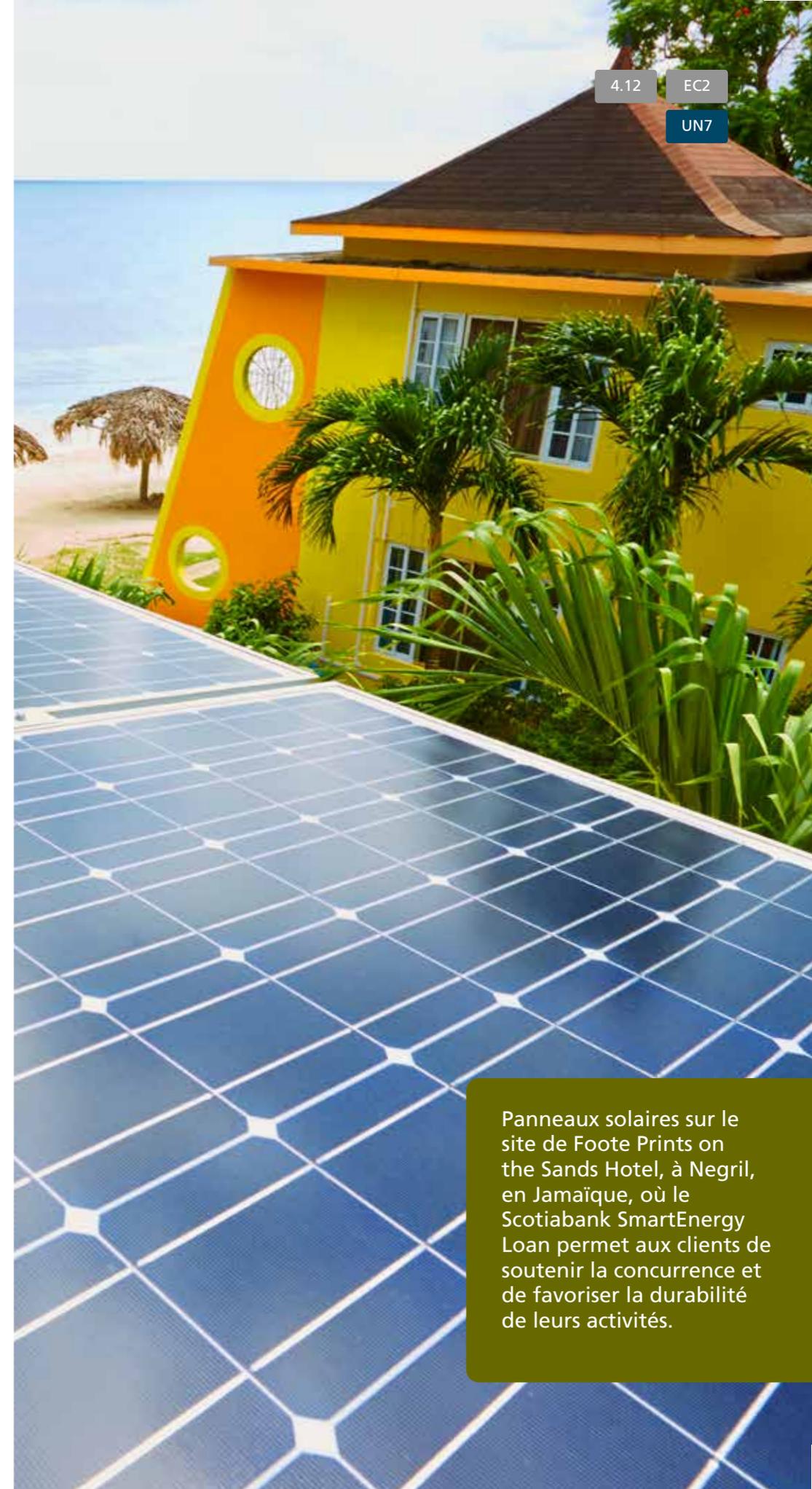
## PROJETS RÉPONDANT AUX PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

En 2014, la Banque Scotia a financé huit projets qui répondent aux exigences établies par les principes de l'Équateur.

**87** % 

## ÉMISSIONS DE GES

La Banque Scotia mesure les émissions de GES découlant de 87 % de ses activités à l'échelle mondiale.



Panneaux solaires sur le site de Foote Prints on the Sands Hotel, à Negril, en Jamaïque, où le Scotiabank SmartEnergy Loan permet aux clients de soutenir la concurrence et de favoriser la durabilité de leurs activités.

# 6.1

## Écoefficacité des activités

### Politique environnementale de la Banque Scotia

INTRODUCTION

GOVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE  
D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

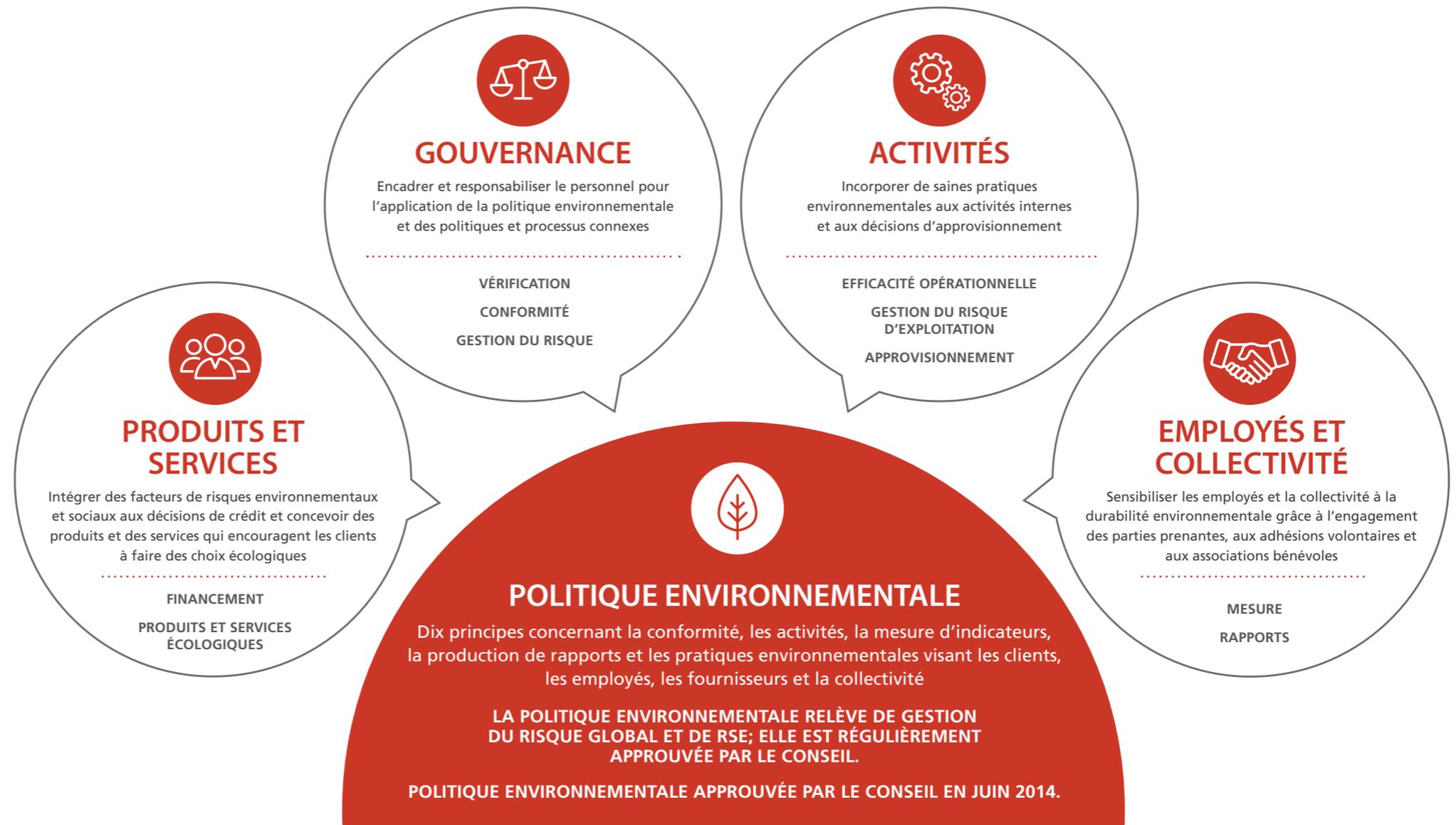
- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS
- CHANGEMENTS CLIMATIQUES
- FINANCEMENT RESPONSABLE
- ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE



# 6.1

## Écoefficacité des activités

### INTRODUCTION

### GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOVERNANCE D'ENTREPRISE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

### ENVIRONNEMENT

- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

- CHANGEMENTS CLIMATIQUES

- FINANCEMENT RESPONSABLE

- ÉTUDE DE CAS

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

### Gouvernance et gestion environnementales

La Banque Scotia dispose d'une politique environnementale de portée mondiale qui énonce les objectifs et les priorités en matière d'environnement et qui sert de base à ses initiatives environnementales. En voici les dix principes :

1. Respecter toutes les exigences prévues par la loi en matière d'environnement dans les pays où elle est présente.
2. Mener ses activités internes en conformité avec les normes de protection environnementale et les principes du développement durable, compte dûment tenu des avantages et coûts connexes.
3. Intégrer des critères d'évaluation des risques liés à l'environnement dans ses procédures de gestion du risque.
4. Tenir compte de la performance environnementale des sous-traitants et fournisseurs dans le contexte du processus d'approvisionnement, ainsi que de l'effet des produits et services sur l'environnement.
5. Promouvoir la responsabilité environnementale en informant les employés et en les motivant à participer davantage aux efforts de conservation des ressources au travail et à adopter des pratiques écologiques à la maison.
6. Favoriser la création de produits et services permettant aux clients de faire des choix respectueux de l'environnement.
7. Contribuer à établir un dialogue continu avec les gouvernements, les organisations non gouvernementales, les membres de l'industrie et toutes les parties intéressées en vue de favoriser la durabilité écologique dans les affaires.
8. Appuyer des projets environnementaux entrepris par des groupes externes au moyen de dons et de commandites.
9. Présenter des rapports publics sur la performance environnementale de la Banque au moins une fois par année.
10. Évaluer de manière indépendante le respect de ces principes environnementaux dans les secteurs d'activité et fonctions de contrôle.

Le conseil d'administration révisé la politique tous les deux ans; la dernière version a été approuvée en juin 2014.

Gestion du risque global et RSE en sont responsables et en assurent l'application holistique. Ces deux groupes collaborent étroitement avec des partenaires clés au sein de la Banque, dont Sécurité et technologies de l'information, Immobilier et Gestion stratégique des approvisionnements, en vue d'élaborer des plans annuels de priorités et de mise en œuvre.

# 6.1

## Écoefficacité des activités

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

- CHANGEMENTS CLIMATIQUES

- FINANCEMENT RESPONSABLE

- ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Bâtiments certifiés écologiques

La Banque Scotia travaille à intégrer les meilleures pratiques en matière d'énergie et d'environnement dans ses établissements. Au Canada, 24 succursales ont été reconnues par le programme Green Globes.

La Banque se sert de ce programme au Canada et compte y faire certifier toutes ses nouvelles succursales. Green Globes est un outil de certification de bâtiments de grande renommée qui évalue les bâtiments en fonction, entre autres, de leur conception, gestion de projet et mise en service intégrées, de l'aménagement de leur site et de ses conséquences, de leur efficacité énergétique, de la consommation d'eau, de la gestion des déchets, du recyclage et des ressources, de leurs émissions et de l'environnement intérieur.

Dans ses établissements à l'étranger, la Banque Scotia applique les normes les plus élevées, conformément aux codes et règlements locaux de la construction, et met en œuvre les meilleures pratiques environnementales reconnues à l'échelle mondiale lorsque possible.



La succursale de la Banque Scotia à Brampton, en Ontario, a obtenu une note de 89 % au programme de certification Green Globes. Elle a remporté cinq planètes : le meilleur résultat qui soit.



La succursale de la Banque Scotia de Rosario Norte, à Santiago, au Chili, est certifiée LEED.

# 6.1

## Écoefficacité des activités

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

FINANCEMENT RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Émissions de gaz à effet de serre en 2014 (au Canada et à l'étranger)

Source	Émissions de GES* (tonnes métriques)
Type 1 Émissions directes de CO <sub>2</sub> e provenant de la combustion de combustibles	21 641
Type 2 Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> e provenant de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	118 325
Type 3 Émissions indirectes de CO <sub>2</sub> e provenant des déplacements d'employés	8 319
<b>Bilan total de CO<sub>2</sub>e</b>	<b>148 285**</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](http://www.ghgprotocol.org)); elles comprennent les facteurs d'émission liés à l'achat d'électricité, de gaz naturel et de combustibles fossiles.

\*\* L'exhaustivité et l'exactitude des données sur les émissions totales de GES ont été vérifiées par une tierce partie indépendante.

### Consommation d'énergie en 2014 (au Canada)

Type d'énergie	Consommation totale	Émissions totales de GES	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par m <sup>2</sup>
Type 2 Électricité (MWh)	269 676	51 470		
Type 1 Achat de combustibles (GJ)	415 165	21 116		
<b>Total de l'électricité et des combustibles (GJ)</b>	<b>1 386 000</b>	<b>72 586</b>	<b>2,09</b>	<b>0,0689</b>

### Consommation d'énergie en 2014 (à l'étranger)

Type d'énergie	Consommation totale	Émissions totales de GES	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par m <sup>2</sup>
Type 2 Électricité (MWh)	149 199	66 855		
Type 1 Achat de combustibles (GJ)	7 741	525		
<b>Total de l'électricité et des combustibles (GJ)</b>	<b>544 859</b>	<b>67 380</b>	<b>1,69</b>	<b>0,0773</b>

Nota : Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes accessibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures de divers fournisseurs de services publics. La Banque Scotia continue d'étendre progressivement le cadre géographique de ses déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de ses émissions. Au besoin, la consommation d'un établissement a été estimée à l'aide des données de régions et de types d'établissements similaires.

Les chiffres pour le Canada se rapportent à 1 046 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue ainsi qu'à l'espace qu'elle occupe dans 167 immeubles de bureaux au Canada, soit environ 990 000 mètres carrés.

Les chiffres pour l'étranger se rapportent à 1 299 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou qu'elle loue et à l'espace qu'elle occupe dans 55 immeubles de bureaux au Chili, au Costa Rica, en République dominicaine, à El Salvador, en Jamaïque, au Mexique, au Pérou, à Porto Rico et à Trinité-et-Tobago, soit environ 795 000 mètres carrés.

# 6.1

## Écoefficacité des activités

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS
- CHANGEMENTS CLIMATIQUES
- FINANCEMENT RESPONSABLE
- ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Émissions de gaz à effet de serre

La Banque Scotia a commencé à mesurer les émissions de gaz à effet de serre (GES) de ses activités au Canada en 2007, ce qui représentait 55 % de ses activités mondiales. En 2009, elle y a ajouté ses activités au Chili et au Pérou, le pourcentage passant alors à 66 %. Elle mesure actuellement les émissions de GES de 87 % de ses activités et compte augmenter ce chiffre chaque année.

Dans l'ensemble, les émissions de la Banque sont passées de 0,08 tonne de CO<sub>2</sub>e par mètre carré en 2009 à 0,07 tonne par mètre carré en 2013. La Banque effectue activement le suivi des initiatives visant à réduire ses émissions de GES, selon l'endroit et le portefeuille total, et révisé régulièrement les normes de ses succursales et bureaux en vue de saisir toute occasion d'amélioration.

La Banque Scotia ne fixe aucun objectif officiel de réduction des émissions; par contre, dans les cinq prochaines années, elle s'attend à les réduire de 1 à 5 % par année selon la taille du portefeuille. Pour y parvenir, elle veillera à l'amélioration continue de ses normes et renforcera la sensibilisation et la responsabilisation de ses employés par rapport à l'environnement.

### Consommation d'eau

Au Canada, la consommation d'eau de la Banque Scotia est comptée ou facturée pour 470 succursales de détail, ce qui représente plus de 2 M pi<sup>2</sup>, soit environ 40 % de son portefeuille de services aux particuliers canadiens. La Banque reconnaît que l'eau et sa rareté constituent un problème environnemental à l'échelle planétaire, et c'est pourquoi elle met sur pied une base de données pour recueillir et déclarer des données sur la consommation d'eau liée à son portefeuille canadien, dans la mesure où les compteurs et les factures le permettent.

La Banque enregistre également les données sur la consommation d'eau des grands immeubles de bureaux dont elle est propriétaire et collabore avec les gestionnaires immobiliers en vue d'obtenir les données de consommation exactes des grands immeubles où elle loue des locaux.

### Réduction des déchets

À l'heure actuelle, la Banque ne recueille aucune donnée concernant les déchets. Cependant, en 2015, elle effectuera des vérifications dans certains des grands immeubles de bureaux qui lui appartiennent. L'objectif est d'y mesurer la quantité des déchets et leurs taux de réacheminement en vue de déclarer ces renseignements à partir de 2016.



### LE SAVIEZ-VOUS?

La note accordée à la Banque par le CDP en matière de changements climatiques est passée de 72 à 91 en 2014, et sa note de rendement, de C à B.



# 6.1

## Écoefficacité des activités

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS
- CHANGEMENTS CLIMATIQUES
- FINANCEMENT RESPONSABLE
- ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Consommation de papier

La réduction de la consommation de papier passe, d'abord et avant tout, par la numérisation des relevés des clients. L'option «relevés sans papier» est offerte au Canada pour les relevés des comptes de crédit renouvelable depuis 2013 et pour les relevés de portefeuille personnel (RPP) depuis 2014. L'an dernier, 447 822 clients ont opté pour les relevés sans papier. Au cours de l'exercice, cette initiative a empêché le gaspillage d'environ 11,2 millions de feuilles de papier et a permis de réduire les coûts d'impression et d'expédition de 5,3 M\$ CA et ceux de papeterie, de 787 000 \$ CA.

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

Type de papier	2014	2013	2012	Changement en % pour 2013-2014 (réduction)	FSC*
Formules administratives**	2 706	2 749	2 867	(1,56)	2/5 des articles les plus utilisés
Cartes professionnelles	16	12	7	33,33	100 %
Papier en-tête	7	5	7	40	100 %
Papier bond	1 474	1 441	1 464	2,29	100 %
Rapports annuels	74	70	71	5,71	100 %
Marketing direct par la poste	225	239***	87	(5,86)	100 %
Poids total (en tonnes)	4 502	4 516	4 503	(0,31)	



### LE SAVIEZ-VOUS?

Au Canada, la Banque a évité le gaspillage de plus de 11 millions de feuilles de papier en 2014 en offrant l'option sans papier pour les relevés des comptes de crédit renouvelable et de portefeuille personnel.

- \* Le Forest Stewardship Council (FSC) est un système d'attestation rigoureux qui oriente 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.
- \*\* 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 relatifs aux comptes. À l'heure actuelle, deux de ces catégories, les enveloppes et les documents d'accompagnement, utilisent du papier FSC.
- \*\*\* Augmentation attribuable à plusieurs nouvelles initiatives (communications envoyées aux nouveaux clients, présentation de nouveaux produits, etc.).

# 6.1

## Écoefficacité des activités

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS
- CHANGEMENTS CLIMATIQUES
- FINANCEMENT RESPONSABLE
- ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Consommation de papier bond dans les établissements de la Banque Scotia à l'étranger en 2014

Pays*	Poids consigné (tonnes)
Barbade	41
Chili	194
Colombie	80
Costa Rica	158
République dominicaine	56
El Salvador	79
Jamaïque	15
Mexique	377
Pérou	220
<b>Total</b>	<b>1 220</b>

\* Données inaccessibles pour les Bahamas, les Antilles orientales, la Guyana, le Panama, Porto Rico, Trinité-et-Tobago et le Royaume-Uni.

Initiatives internationales

Les BanquiersScotia prennent part aux initiatives environnementales partout dans l'organisation. En voici quelques exemples.

- Au Chili, les employés ont participé à un programme appelé «Idéation» pour recueillir des idées afin d'améliorer les processus internes. Les idées retenues visaient à réduire la consommation de papier en configurant l'imprimante en mode recto verso et en permettant l'impression virtuelle.
- En Colombie, le bulletin mensuel *Ecodatos* et la revue interne *La Revista* cherchent à sensibiliser les lecteurs au sujet de l'environnement.
- À El Salvador, des bacs de recyclage du plastique, du papier, de l'aluminium et du verre ont été mis à la disposition des employés et des clients dans le cadre d'une campagne écologique de recyclage.
- Au Pérou, on a mis sur pied un cours en ligne sur la politique environnementale de la Banque dans le but de faire connaître son engagement envers la protection de l'environnement et les mesures que peuvent prendre ses employés en ce sens. Ce cours sera donné pour la première fois en 2015. Par ailleurs, la Banque diffuse, toujours à des fins de sensibilisation, des communications internes sur des questions d'ordre environnementales.



### LE SAVIEZ-VOUS?

À Porto Rico, grâce à une campagne de sensibilisation sur la consommation de papier, 80 % des employés ont opté pour des services bancaires sans papier.

# 6.1

## Écoefficacité des activités

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

- ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS
- CHANGEMENTS CLIMATIQUES
- FINANCEMENT RESPONSABLE
- ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### L'innovation à l'échelle locale

Au Canada, la Banque Scotia et ses entreprises clientes font grand usage des sacs en polyéthylène pour transporter des espèces. Bien que ces sacs rendent leur transport plus simple et plus sécuritaire, ce type de plastique n'est pas facilement biodégradable et peut rester dans un site d'enfouissement pendant des centaines d'années. De plus, on utilisait chaque année des milliers de bandes élastiques et de trombones pour attacher le contenu de ces sacs. À cet égard, afin de réduire notre empreinte environnementale, le Centre de traitement des espèces de l'Ontario de la Banque a mis sur pied un programme de recyclage des sacs usagés. Il a notamment établi de nouvelles procédures de collecte et de triage des sacs, des bandes élastiques et des trombones. Une fois le triage terminé, les sacs «propres» sont envoyés à un centre de recyclage où ils seront fondus en de petites pastilles, puis transformés en sacs à ordures d'usage courant. Quant aux bandes élastiques et aux trombones, on les regroupe dans de petits paquets puis les envoie aux succursales et aux clients pour qu'ils soient réutilisés. Grâce à ce programme, en 2014, la Banque a recueilli et recyclé 1,2 million de sacs en polyéthylène et réutilisé 940 000 bandes élastiques et 967 000 trombones.



Mark Angue, préposé à la caisse centrale au Scotia Plaza, à Toronto (Canada), fait la collecte des sacs usagés, ensuite acheminés à un centre de recyclage pour être fondus en de petites pastilles puis transformés en sacs à ordures.

# 6.2

## Changements climatiques

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

• CHANGEMENTS CLIMATIQUES

FINANCEMENT RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### QUESTION PRIORITAIRE

Les changements climatiques ont réussi à capter l'attention du monde entier. Il est donc important que les banques comprennent pleinement leurs répercussions directes et indirectes et les gèrent en conséquence. La Banque Scotia fournit sa part d'efforts au moyen de ses politiques sur les changements climatiques, de ses pratiques de prêt, de sa planification à l'égard de différents scénarios, de ses initiatives d'activités vertes et de ses programmes pour consommateurs.

La Banque reconnaît l'importance de poser des gestes concrets, que ce soit seule ou en collaboration avec d'autres, en vue de réduire sa contribution aux changements climatiques et d'atténuer les effets néfastes de ce problème pour veiller au bien-être des générations futures.

### Risques liés aux changements climatiques

#### Politiques relatives aux changements climatiques

Les risques et les possibilités en lien avec les changements climatiques sont intégrés à la politique environnementale de la Banque ainsi qu'à son Manuel administration des prêts (MAP). Ce manuel sur les procédures de crédit fait partie intégrante de la politique de gestion du risque de la Banque.

Les risques environnementaux qui concernent la Banque sont cernés, évalués, mesurés et gérés conformément à la politique de gestion du risque opérationnel. Des rapports sur le risque d'exploitation sont conçus à l'intention des unités fonctionnelles (dans le cadre de leurs activités quotidiennes), des comités de gestion du risque opérationnel de ses différents secteurs d'activité, de la haute direction et du conseil d'administration (trimestriellement).

Pour ce qui est des risques environnementaux d'importance pour les clients de la Banque, ils sont cernés, évalués, mesurés et gérés conformément à la politique de gestion du risque de crédit. Cette dernière, de même que la politique environnementale et la politique de gestion du risque opérationnel, sont régulièrement révisées et approuvées par le conseil.

#### Prêts

L'intégration des facteurs de risques environnementaux et sociaux aux décisions de crédit permet à la Banque Scotia d'évaluer les risques et les possibilités dont devraient tenir compte les entités auxquelles elle accorde des prêts en ce qui concerne les changements climatiques. Dans ses évaluations du crédit, la Banque traite les risques environnementaux liés aux activités commerciales de chaque emprunteur et aux biens immobiliers donnés en garantie, ce qui comprend une évaluation environnementale et une communication au sujet des changements climatiques. Par ailleurs, la Banque Scotia adhère aux Principes de l'Équateur, qui énoncent notamment ce qui suit : i) le client analyse les solutions de rechange possibles pour les projets dont les émissions de gaz à effet de serre des types 1 et 2 risquent de dépasser 100 000 tonnes de CO<sub>2</sub>e par année et ii) le client déclare publiquement les émissions de gaz à effet de serre des types 1 et 2 produites par les projets qui dépassent 100 000 tonnes de CO<sub>2</sub>e par année pendant la phase opérationnelle.

**➤ RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES AU SUJET DU FINANCEMENT RESPONSABLE**

# 6.2

## Changements climatiques

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

- CHANGEMENTS CLIMATIQUES

FINANCEMENT RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Création de scénarios à l'échelle de l'entreprise

La Banque tient compte des changements climatiques en créant des scénarios pour analyser les conséquences de différentes situations sur ses activités, comme les phénomènes météorologiques extrêmes qui pourraient poser un risque important. Gestion du risque d'exploitation se réunit avec Immobilier, Gestion de la continuité des activités, Ressources humaines et Sécurité et technologies de l'information pour évaluer le risque lié à ces scénarios. Ils discutent des causes possibles, du potentiel de pertes ainsi que de la probabilité et de la fréquence des pertes à prévoir pour la Banque. L'information recueillie dans le cadre de ces réunions est mise à jour annuellement et concerne aussi les pertes liées aux changements climatiques.

### Occasions d'affaires

Pour saisir des occasions d'atténuer les changements climatiques, la Banque a mis sur pied des initiatives telles que le programme de financement de projets liés à l'énergie de remplacement des Services aux entreprises (programme de financement ÉcoÉnergie), le prêt auto ÉcoVie (financement concurrentiel pour les véhicules hybrides, électriques et au diesel propre) et les activités ciblées du groupe des transactions sur les produits énergétiques et agricoles.

### Le programme ÉcoVie de la Banque Scotia

Le programme ÉcoVie de la Banque Scotia est un programme environnemental axé sur la clientèle dont le but est de sensibiliser les Canadiens aux avantages de l'efficacité énergétique résidentielle et des rénovations écologiques. En montrant aux gens comment ils peuvent faire des économies en consommant moins d'énergie et réduire, du même coup, leur contribution au réchauffement de la planète, ce programme présente les avantages de l'efficacité énergétique et des pratiques durables.

Le site Web exhaustif du programme ÉcoVie de la Banque Scotia comprend un Calculateur d'économies d'énergie résidentielles gratuit qui permet aux clients de concevoir des plans de rénovations écologiques personnalisés. D'après les renseignements fournis, le Calculateur propose les trois améliorations au seuil de rentabilité le plus rapide à atteindre et présente les réductions de CO<sub>2</sub>e qui s'en suivraient. Il présente également d'autres améliorations qui pourraient réduire la consommation d'énergie et estime le rendement du capital investi et les économies futures. En 2014, le site Web d'ÉcoVie a été consulté plus de 333 000 fois; quant au Calculateur, il a servi 6 330 fois entre avril 2014 et la fin de l'année financière.

### LE PROGRAMME ÉCOVIE DE LA BANQUE SCOTIA



### LE SAVIEZ-VOUS?

Le Programme prêt auto Écovie est populaire auprès des clients soucieux de l'environnement. Ce programme offre des prêts à taux réduit pour l'achat de véhicules hybrides, au diesel propre et de véhicules électriques. De plus, pour chaque prêt accordé, la Banque Scotia fait un don de 10 \$ à la Conservation de la nature Canada. En 2014, le nombre de prêts accordés a connu une augmentation de 60 %.

# 6.3

## Financement responsable

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

• FINANCEMENT RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Risque sur les plans environnementaux et sociaux

Dans son rôle de prêteur, la Banque Scotia a recours à de saines pratiques de gestion des risques pour cerner, évaluer et atténuer les risques environnementaux et sociaux liés aux activités des emprunteurs potentiels ainsi qu'à tout bien réel offert en garantie. Les procédures d'évaluation du crédit comprennent une évaluation environnementale menée par la Banque ou, au besoin, par un expert-conseil en environnement. Les responsables des services bancaires, eux, évaluent l'effet des changements climatiques sur les activités et les clients potentiels des emprunteurs et déterminent l'importance du risque (réglementaire, physique ou de réputation). Ils évaluent également les risques sociaux liés à un emprunteur ou à une transaction.

C'est le groupe Gestion du risque global qui est principal responsable de l'établissement des politiques, processus et normes d'atténuation du risque environnemental dans le cadre des activités de prêt de la Banque. Le GRG se charge également de former les nouveaux conseillers et agents de crédit au sujet des pratiques de gestion du risque.

### Principes de l'Équateur

Les Principes de l'Équateur aident les institutions financières à cerner, à évaluer et à gérer les risques environnementaux et sociaux. Ces principes se concentrent sur les répercussions des projets sur les gens, la collectivité et le milieu naturel. Ils s'appliquent aux prêts de financement de projets et aux services consultatifs dont le coût capitalisé total dépasse les 10 M\$ US, de même qu'à certains prêts aux sociétés liés à des projets.

Depuis son adhésion, qui remonte à 2006, la Banque Scotia n'accorde de prêts pour le financement de projets qu'aux emprunteurs ayant prouvé leur capacité et leur volonté de se conformer à un ensemble de normes. Ces normes ont été conçues pour garantir que les projets sont socialement responsables et témoignent d'une saine gestion environnementale.

La Banque Scotia met à la disposition des conseillers et des agents de crédit tout un ensemble d'outils et de documents d'orientation qui leur fournissent les renseignements nécessaires pour respecter les Principes de l'Équateur. Les transactions sont

supervisées par l'unité de crédit et la haute direction. L'équipe a aussi accès à un gestionnaire des risques environnementaux et sociaux attiré si elle a besoin de conseils.

Bien que des procédures de gestion des risques environnementaux et sociaux distinctes existent pour les prêts non assujettis aux Principes de l'Équateur, on encourage les conseillers à entreprendre, pour toute transaction de financement de projet, un contrôle diligent semblable à celui entrepris pour les prêts qui y sont assujettis.

En 2013, la Banque a mené une vérification interne volontaire de sa conformité aux Principes de l'Équateur. Elle a relevé certains points à améliorer, dont l'intégration des Principes à sa documentation, les procédures de déclaration des prêts et la surveillance par la direction. Ces points ont été réglés en 2014; maintenant, la Banque se concentre sur la formation des équipes des services bancaires et du crédit pour qu'elles restent sensibles à la question.

# 6.3

## Financement responsable

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

• FINANCEMENT RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Déclaration des transactions assujetties aux Principes de l'Équateur

#### Financement de projets

Au cours de son exercice, la Banque a conclu cinq transactions de financement de projets.

Secteur	Catégorie A	Catégorie B
Mines	3	
Infrastructure	1	1
Région		
Amériques	3	
Asie et Océanie	1	1
Pays – Désignation		
Désigné	2	1
Non désigné	2	
Examen indépendant*		
Oui	4	1
Non		
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

#### Prêts aux sociétés liés à des projets

Au cours de son exercice, la Banque a accordé trois prêts à des sociétés en lien avec un projet.

Secteur	Catégorie A	Catégorie B
Mines	1	
Pétrole		1
Énergie		1
Région		
Amériques	1	2
Pays – Désignation		
Désigné		1
Non désigné	1	1
Examen indépendant*		
Oui	1	2
Non		
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

\* L'examen indépendant n'est pas nécessairement exigé pour chaque projet (il ne l'est pas pour les projets de la catégorie C).  
Veuillez consulter les Principes de l'Équateur pour en savoir davantage sur les exigences relatives à chaque catégorie et à chaque type de produit.

**Catégorie A** – Projets susceptibles d'avoir d'importantes répercussions environnementales et sociales néfastes qui seraient diverses, irréversibles et sans précédent.

**Catégorie B** – Projets susceptibles d'avoir des répercussions environnementales ou sociales néfastes limitées, habituellement propres au site, réversibles en grande partie et facilement atténuées.

**Catégorie C** – Projets aux répercussions environnementales ou sociales minimales ou inexistantes. Pour l'exercice 2014, il n'y avait aucun projet de catégorie C.

### + PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR

# 6.3

## Financement responsable

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

• FINANCEMENT RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Secteur de l'énergie renouvelable

En 2014, la division Services bancaires et marchés mondiaux de la Banque Scotia était exposée à hauteur d'un montant autorisé d'environ 1,3 G\$ CA au secteur de l'énergie renouvelable canadien<sup>1</sup> et d'un montant d'environ 136 M\$ US au secteur de l'énergie renouvelable américain<sup>2</sup>.

1 Calculé en fonction du risque de crédit lié à chaque client et multiplié par sa capacité de production d'énergie renouvelable sous forme de pourcentage de l'ensemble de sa production énergétique. La proportion de la production d'énergie renouvelable de chaque client provient de sources et de rapports publics produits par le client.

2 Calculé en fonction des engagements liés aux différents emprunteurs.

En 2014, Services bancaires et marchés mondiaux a participé aux transactions suivantes dans le secteur de l'énergie renouvelable :

- Nouveau financement à terme de 70 M\$ CA pour remettre à neuf la centrale de cogénération de biomasse de Kruger Energy Bromptonville Limited Partnership, propriété d'une filiale appartenant entièrement à Kruger inc.
- Facilité de crédit de 145 M\$ US octroyée à Pattern US Finance Company LLC et à Pattern Canada Finance Company ULC, des filiales appartenant à part entière Pattern Energy Group Inc. (PEG). La Banque a aussi agi à titre de cogestionnaire à l'occasion du premier appel public à l'épargne de PEG, en octobre 2013, et de son offre d'actions subséquente, en mai 2014. PEG est une société de rendement cotée en bourse qui possède et exploite des projets d'énergie renouvelable aux États-Unis, au Canada et au Chili. Cette facilité finance le fonds de roulement de projets éoliens ayant une capacité actuelle de 1 257 MW et un potentiel de croissance de plus de 3 000 MW.
- Rôle de conseiller financier exclusif d'AES Gener S.A. dans le projet de développement hydroélectrique au fil de l'eau Alto Maipo (Chili) de 531 MW. AES Gener cherchait un partenaire minoritaire qui assumerait entre 40 et 49 % des investissements dans le projet, soit un investissement d'environ 2 G\$ US. La Banque Scotia a alors communiqué avec certains investisseurs stratégiques et financiers mondiaux, et c'est en juillet 2013 qu'AES Gener a choisi Antofagasta Minerals comme partenaire.
- Rôle de co-chef de file dans le cadre d'un placement privé de 315 M\$ CA sur 19 ans de NextEra Energy Canada dans son projet Trillium Wind Power de 147 MW, en Ontario. Au moment de la publication du présent document, il s'agissait de la deuxième transaction de la Banque dans le secteur de l'énergie éolienne.

# 6.3

## Financement responsable

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

- FINANCEMENT RESPONSABLE

ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Obligations vertes

Les obligations vertes sont des titres à revenu fixe qui amassent du capital destiné à des projets écologiques. Le financement de partenariats public-privé pour les projets d'infrastructure prend ainsi une nouvelle dimension en matière de responsabilité sociale et environnementale.

En 2014, la Banque Scotia a conjointement valorisé et placé en prise ferme la première obligation verte visant à financer un projet de partenariat public-privé en Amérique du Nord. Il s'agit aussi de la première obligation verte destinée au financement d'infrastructures publiques au Canada.

L'obligation verte a été émise par Tandem Health Partners, un partenariat public-privé composé de promoteurs d'actions et d'entrepreneurs en construction sélectionné par le gouvernement de la Colombie-Britannique pour mener à bien le North Island Hospitals Project. Ce projet prévoit la construction de deux nouveaux hôpitaux, un à Comox Valley et l'autre à Campbell River, apportant ainsi quelque 250 lits et de milliers de nouveaux emplois.

Ces obligations ont permis de recueillir plus de 231 M\$ CA; les produits serviront en partie à financer la conception, la construction et le maintien des nouveaux hôpitaux.

231 M\$ 

**RECUEILLIS GRÂCE À DES OBLIGATIONS VERTES CONTRIBUERONT À LA CONSTRUCTION, AU FINANCEMENT ET À L'ENTRETIEN DE NOUVEAUX HÔPITAUX**



Illustration du North Island Hospitals Project (NIHP), sur l'île de Vancouver, en Colombie-Britannique. Il s'agit de la première obligation verte servant à financer un projet de partenariat public-privé en Amérique du Nord, et de la première destinée au financement d'infrastructures publiques au Canada.

Provenance de la photo : Tandem Health Partners

# 6.4

## ÉTUDE DE CAS : Le Scotiabank SmartEnergy Loan encourage les affaires durables



INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

ÉCOEFFICACITÉ DES ACTIVITÉS

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

FINANCEMENT RESPONSABLE

- ÉTUDE DE CAS

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE



En Jamaïque, le Scotiabank SmartEnergy Loan permet aux clients de soutenir la concurrence et de favoriser la durabilité de leurs activités. Ils se voient offrir un financement à conditions préférentielles pour assumer le coût de divers projets, comme l'installation de panneaux solaires, de chauffe-eau solaires et d'équipement de systèmes à énergie verte.

Ainsi, le Scotiabank SmartEnergy Loan s'attaque à l'un des principaux freins à la croissance des entreprises en Jamaïque : le coût faramineux de l'énergie. Comme il s'agit d'un problème national, le gouvernement a fait de l'adoption de sources d'énergie de remplacement (solaire, éolienne, etc.) une priorité. Il a mis en œuvre un certain nombre d'incitatifs pour encourager le développement du secteur de l'énergie renouvelable.

Ce prêt permet également aux clients de remplir leurs objectifs en matière d'environnement. Partout en Jamaïque, de plus en plus d'entreprises se soucient de leur empreinte environnementale et cherchent à la réduire.

Le Scotiabank SmartEnergy Loan a été conçu pour les petites entreprises et les particuliers qui s'intéressent aux solutions d'énergie de remplacement. En plus du financement à conditions préférentielles, il permet aux clients de profiter d'un produit de grande qualité offert par un partenaire financier digne de confiance et leur donne les outils nécessaires pour faire de bons choix par rapport aux sources et à la consommation d'énergie.

«C'est important pour nous d'offrir ce type de financement, car nos clients se préoccupent de plus en plus de leur consommation d'énergie et de l'environnement. Au fur et à mesure que leurs besoins changent, nous adaptons nos produits et services pour les aider à atteindre leurs objectifs.»

– Jacqueline Sharp, directrice nationale, Jamaïque



**VIDÉO :** Découvrez comment le Scotiabank SmartEnergy Loan a aidé les entreprises Foote Prints on the Sands Hotel et Bogue Village Supermarket.

# 7.0



## Investissement dans la collectivité

La philanthropie est un des meilleurs moyens pour la Banque Scotia de vivre ses valeurs à l'échelle mondiale et d'exprimer son engagement envers les collectivités où elle est présente. 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 nécessaires pour améliorer leur situation. En plus du mécénat d'entreprise exercé par la Banque, les BanquiersScotia font du bénévolat et soutiennent par des dons les organisations qui leur tiennent à cœur.

**+ AIDONS NOS COLLECTIVITÉS À AMÉLIORER LEUR SITUATION**

**65 M\$ CA**

### EN CONTRIBUTIONS MONDIALES

Nous avons contribué à l'échelle mondiale sous forme de dons, de parrainages et d'autres types d'aide communautaire.



**650 000 HEURES DE BÉNÉVOLAT**

Le nombre d'heures que les BanquiersScotia ont consacré sous forme de bénévolat ou de levée de fonds pour des causes locales.



En octobre 2014, plus de 130 bénévoles de la Banque Scotia au Pérou ont planté environ 150 arbres et 800 plantes dans le district de Villa el Salvador, soulignant ainsi le leadership social et environnemental de la Banque Scotia.

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

• INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

APPROCHE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

UN AVENIR MEILLEUR DE LA BANQUE SCOTIA

ÉTUDE DE CAS

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

# 7.1

## Approche en matière d'investissement dans la collectivité

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

- APPROCHE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

UN AVENIR MEILLEUR DE LA BANQUE SCOTIA

ÉTUDE DE CAS

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

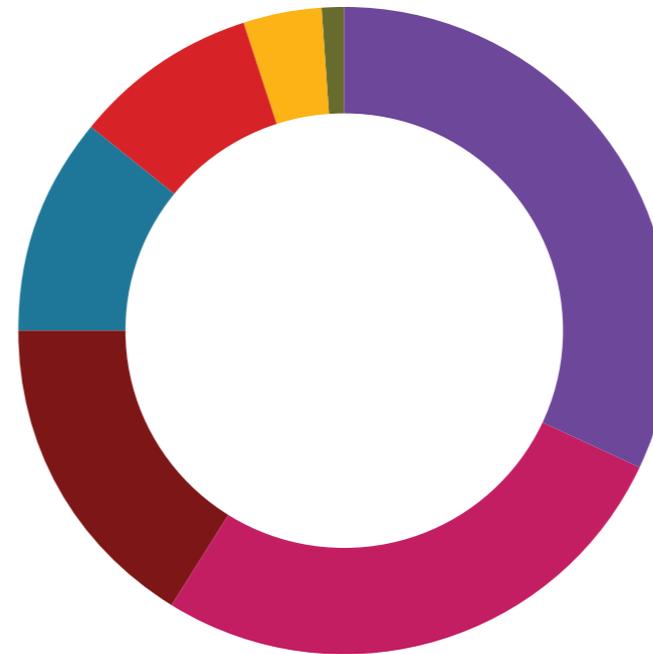
INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

*Un avenir meilleur de la Banque Scotia est le programme philanthropique mondial de la Banque, conçu pour être pertinent et répondre aux besoins des collectivités dans six champs d'action : les arts et la culture, l'éducation, l'environnement, la santé, les services sociaux et le sport. 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. Dans les Antilles et en Amérique latine, le programme se concentre principalement sur les enfants.*

Durant l'exercice 2014, la Banque Scotia a versé plus de 65 M\$ CA en dons, commandites et autres formes de soutien, sans compter les 650 000 heures et plus que les BanquiersScotia ont passées à faire du bénévolat et des collectes de fonds pour des causes locales.

**+ ALLEZ SUR LE SITE SCOTIABANK.COM/ AVENIRSOURIANT POUR OBTENIR UN FORMULAIRE DE DEMANDE DE FINANCEMENT.**



Investissement dans la collectivité	%
Services sociaux	32 %
Santé	27 %
Éducation	16 %
Sports	11 %
Arts et culture	9 %
Autre	4 %
Environnement	1 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

# 7.2

## Un avenir meilleur de la Banque Scotia

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

APPROCHE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

- UN AVENIR MEILLEUR DE LA BANQUE SCOTIA

ÉTUDE DE CAS

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Participation des employés

Le programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia* réunit la passion de nos employés, le savoir de nos partenaires et le dynamisme de nos collectivités.

Le programme a permis aux employés de la Banque Scotia de s'engager davantage dans leurs collectivités. Des employés engagés sont plus enthousiastes et plus dynamiques. Aussi, ils agissent de façon à avantager leur organisation. Chaque année, la Banque utilise son sondage international pour mesurer le niveau d'engagement des employés par le programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia*. Le sondage de 2014 a souligné les points suivants :

- Dans une proportion de 89 %, les employés ont indiqué qu'ils étaient assez ou fortement enclins à travailler pour une entreprise qui soutenait des organismes caritatifs et à but non lucratif.
- Dans une proportion de 94 %, les employés ont indiqué qu'ils étaient assez ou fortement d'accord avec le fait que les contributions de la Banque Scotia leur apportaient un sentiment positif envers la Banque Scotia.

Grâce au programme *Un avenir meilleur de la Banque Scotia*, les employés soutiennent des causes locales. La Banque soutient leurs efforts au moyen de deux programmes communautaires à l'échelle mondiale :

#### Équipe Scotia au service de la collectivité (ESSC)

ESSC double les fonds recueillis par des équipes d'employés pour des causes locales. La Banque s'engage ainsi jusqu'à concurrence de 5 000 \$ CA pour les équipes de cinq employés ou plus, et 15 000 \$ CA pour les équipes de 30 employés ou plus. En 2014, une équipe de 33 employés des services bancaires commerciaux et aux grandes entreprises au Panama ont vendu des billets de tirage pour soutenir Casita de Mausi, une organisation offrant un hébergement temporaire aux personnes atteintes de cancer qui viennent de l'intérieur du pays et qui n'ont pas l'argent requis pour couvrir leur dépenses de base pendant qu'ils reçoivent leur traitement à l'Institut national d'oncologie. Cette organisation dispose de 29 lits pour accueillir les patients et leurs proches. Elle leur fournit aussi les repas, les médicaments, le transport à l'Institut et elle les aide à se rétablir au moyen d'un programme récréatif.

#### Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia (PBEBS)

Le PBEBS verse des dons aux organismes communautaires pour lesquels les employés sont bénévoles. Les employés ou retraités de la Banque ayant offert au moins 50 heures au cours de l'année à un organisme communautaire admissible peuvent déposer une demande et recevoir, de la Banque, un don pouvant atteindre 1 000 \$ CA.

Ainsi, au Chili, la Fundación Ave Fénix œuvre pour l'inclusion sociale et physique des étudiants de niveau collégial aux prises avec des déficiences mentales et physiques. Or, grâce au Programme de bénévolat des employés de la Banque Scotia, Juan Bustos a obtenu un don de 881 \$ US en guise de reconnaissance de ses 60 heures de bénévolat auprès de la fondation. Avec le soutien de programmes comme celui-ci, les étudiants qui ont certaines déficiences peuvent s'intégrer dans la communauté éducative, qui pourra les aider dans leur développement et leurs réalisations.

# 7.2

## Un avenir meilleur de la Banque Scotia

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

APPROCHE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

- UN AVENIR MEILLEUR DE LA BANQUE SCOTIA

ÉTUDE DE CAS

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### Prix de la Banque Scotia Un avenir meilleur

Pour reconnaître les efforts des BanquiersScotia, la Banque a trois ensembles de prix internes pour les employés qui participent à Un avenir meilleur :

- Les Prix internationaux de philanthropie reconnaissent l'engagement des employés envers les collectivités à l'étranger, principalement en Amérique centrale, en Amérique du Sud et dans les Antilles.
- Les Prix de la meilleure histoire canadienne reconnaissent l'engagement communautaire des employés au Canada.
- Les Prix de leadership dans la collectivité *Un avenir meilleur de la Banque Scotia* aident à souligner le travail exceptionnel des BanquiersScotia dans leur milieu. Ces Prix sont remis à un employé et à une équipe au Canada et à l'étranger. 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.

### Un avenir meilleur de la Banque Scotia pour les jeunes

Ce prix externe a été ajouté au programme Un avenir meilleur de la Banque Scotia en 2013 pour reconnaître le travail bénévole que les jeunes effectuent dans leur collectivité et pour encourager le précieux apprentissage qui en résulte. Chaque année, la Banque Scotia honore 12 jeunes bénévoles à l'échelle mondiale, soit six du Canada et six provenant de pays où la Banque est présente. Les gagnants reçoivent un trophée Un avenir meilleur, un don de 2 500 \$ CA pour l'organisme de charité de leur choix et une tablette électronique.

### Programmes bénéficiaires

Voici quelques-unes des milliers de causes que la Banque Scotia et ses employés ont soutenues en 2014 :

#### Services sociaux

Au Canada, **Youth Employment Services (YES)** aide les jeunes à atteindre leur plein potentiel et à réussir sur le plan personnel et professionnel. La Banque collabore avec YES pour soutenir son programme Job Camp, qui aide 120 jeunes à risque à développer des aptitudes en matière d'employabilité et de vie, et à utiliser ces aptitudes pour trouver un emploi. En 2014, 80 % des participants avaient trouvé un emploi et étaient encore au travail trois mois après avoir terminé le programme.

Suite 

# 7.2

## Un avenir meilleur de la Banque Scotia

### INTRODUCTION

### GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

#### APPROCHE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

- UN AVENIR MEILLEUR DE LA BANQUE SCOTIA

#### ÉTUDE DE CAS

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

#### Santé

Les activités de financement de la Banque dans le secteur des soins de santé visent à favoriser le rétablissement des patients et à réintégrer ceux-ci dans la société le plus tôt possible. **Operation Smile Foundation** est un partenaire de Multibanca Colpatría (une filiale de la Banque Scotia en Colombie). Au cours de l'année, des bénévoles ont accompagné plus de 300 enfants avec bec-de-lièvre et fissure du palais durant le processus préopératoire. Cinquante-deux bénévoles de la Banque Scotia ont organisé des activités récréatives avant les opérations chirurgicales à Monteria, Bogotá, Cali et Barranquilla, en Colombie.

#### Éducation

La Banque fournit une aide financière aux étudiants pour récompenser leur réussite scolaire et pour leur permettre de réaliser leurs projets indépendamment de leur situation économique. Plus de 500 bourses diverses totalisant 1,4 million de dollars ont ainsi été remises à l'échelle mondiale en 2013-2014. Le projet **Hands Across the Sea** vise à soutenir l'alphabétisation et le développement éducatif chez les enfants dans les Antilles (Antigua, Saint-Kitts et Nevis, Dominique, Sainte-Lucie, Saint-Vincent et Grenadines et Grenade) par l'entremise de dons de livres et d'aide aux bibliothèques. Les BanquiersScotia sont

activement engagés auprès de 10 écoles bénéficiaires et y effectuent diverses tâches, telles que repeindre les bibliothèques ou trier des livres. **Junior Achievement** est un partenaire clé de la Banque Scotia pour initier les jeunes du Canada, des Antilles et d'Amérique latine à la littératie financière. En partenariat avec Junior Achievement, la Banque Scotia soutient un programme régional dans 13 pays d'Amérique centrale et des Antilles et, durant l'année civile 2014, elle a livré plus de 160 programmes à 5 220 étudiants, qui ont ainsi appris à gérer leurs finances.

#### Sports

La Banque Scotia soutient les sports et fait la promotion de l'esprit sportif, par l'entremise d'équipes ou d'événements organisés. Au Chili, la Banque Scotia a parrainé le **Deportiva La Araucana Club** pour la tenue d'un championnat national de football pour enfants. Un don de 340 000 \$ US a été versé pour aider 1 600 enfants et leurs familles dans cinq villes du Chili.

#### Arts et culture

La Banque Scotia soutient résolument les arts et désire faire connaître les arts et la culture à des collectivités qui, autrement, n'auraient pas eu la possibilité de vivre une telle expérience.

Ainsi, la Banque parraine le **Prix de photographie Banque Scotia (PPBS)**, soit le plus prestigieux prix de photographie contemporaine au Canada. Conçu pour rehausser la visibilité internationale de photographes canadiens établis, le prix récompense la contribution exceptionnelle des gagnants à l'art et à la photographie contemporains. Parmi les gagnants du PPBS, on retrouve Lynne Cohen, de Montréal (2011), Arnaud Maggs, de Toronto (2012), Stan Douglas, de Vancouver (2013) et Mark Ruwedel, de Colombie-Britannique et de Californie (2014).

#### Environnement

En Ontario, la Banque Scotia a apporté un soutien financier à **TREC Education**, formateurs en énergie renouvelable, pour développer et donner un cours de formation de quatre semaines aux jeunes Autochtones sur le secteur de l'énergie renouvelable. L'énergie renouvelable représente un secteur prometteur pour le développement économique et la création d'emplois chez les Premières nations du Canada. Ce cours comprenait un volet sur l'énergie solaire, le financement de projets d'énergie renouvelable et des visites d'entreprises locales.

# 7.3

## ÉTUDE DE CAS : Partenaires pour le développement



INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

APPROCHE EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

UN AVENIR MEILLEUR DE LA BANQUE SCOTIA

- ÉTUDE DE CAS

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE



La Banque Scotia et la municipalité de La Matanza, au Pérou, ont conclu un partenariat public-privé pour la construction d'une route de 6,4 milles dans le cadre d'un programme d'impôt pour travaux publics («Obras por Impuestos»). Cette route jouera un rôle important pour le développement de la région.

En 2014, la Banque Scotia et la municipalité du district de La Matanza, dans la province de Morropón (Piura), ont conclu une entente selon laquelle la Banque investira environ 2,3 millions de dollars CA pour contribuer à la construction d'une route pavée de 6,4 milles, qui servira à près de 6 000 personnes vivant dans des communautés rurales. C'est la première fois que la Banque prend part à un partenariat public-privé de type «Obras por Impuestos» (programme d'impôt pour travaux publics), qui permet à des gouvernements locaux et régionaux de conclure des ententes avec des entreprises privées pour des investissements dans des infrastructures. Cette route jouera un rôle important pour le développement de la région, car elle permettra aux résidents d'avoir un meilleur accès aux écoles, aux employeurs et aux soins de santé. La route servira aussi au transport des produits agricoles et manufacturés locaux vers les centres urbains.

Scotiabank Perú soutient le développement social et économique au moyen de partenariats avec diverses organisations publiques et privées du Pérou.

Depuis 2012, la Banque s'est associée à CARE Perú pour introduire le programme «Creando Capacidades para la inclusión financiera y social de familias en situación de pobreza» (Création de capacités pour l'inclusion financière et sociale) dans la ville de Piura. Ce programme

aide les entrepreneurs à développer des plans d'affaires et fait la promotion de l'épargne et de l'accès au micro-financement. Jusqu'à maintenant, plus de 4 550 personnes ont participé au programme et ont lancé des micro-entreprises reliées à la production agricole (citron, cacao, dolique, mangue), à l'élevage d'ovins et de bovins, aux produits de céramique, à l'apiculture, au tourisme et à d'autres secteurs économiques.

## INTRODUCTION

GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSEGOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ• BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

## SOCIÉTÉS AFFILIÉES

## EMPLOYÉS

## DONS DE LA SOCIÉTÉ

## IMPÔTS

FINANCEMENT PAR  
EMPRUNT

## SUCCURSALES ET GAB

INDICE DE  
DIVULGATION

## LEXIQUE

# Bilan des contributions communautaires

Le Bilan des contributions communautaires (BCC) de 2014 de la Banque Scotia expose en détail une multitude d'activités liées au développement communautaire, aux dons de bienfaisance et au financement de petites entreprises ainsi que l'impôt payé et le nombre d'employés.

Le présent document répond à toutes les exigences énoncées dans le *Règlement sur la déclaration annuelle* du gouvernement du Canada (paragraphe 459.3(1) de la *Loi sur les banques*); il concerne la dernière année financière de la Banque (du 1<sup>er</sup> novembre 2013 au 31 octobre 2014).

# Sociétés affiliées

**INTRODUCTION****GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE****GOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE****MARCHÉ****EMPLOYÉS****ENVIRONNEMENT****INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ****BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES**

- SOCIÉTÉS AFFILIÉES
- EMPLOYÉS
- DONS DE LA SOCIÉTÉ
- IMPÔTS
- FINANCEMENT PAR  
EMPRUNT
- SUCCURSALES ET GAB

**INDICE DE  
DIVULGATION****LEXIQUE**

Voici les sociétés affiliées de la Banque Scotia au Canada visées par le présent Bilan des contributions communautaires : Scotia Capitaux Inc.; Compagnie d'assurance d'hypothèques du Canada; Compagnie Trust National; Société hypothécaire Scotia; Société Générale, compagnie d'assurance; Banque canadienne Hollis; Compagnie Montréal Trust du Canada; Scotia-Vie, compagnie d'assurance; Société de fiducie Banque de Nouvelle-Écosse; RoyNat Inc.; Scotia Merchant Capital Corporation.

# 8.2

## Employés

### Nombre d'employés au Canada en 2014\*

	À temps plein	À temps partiel	Total
Alberta	2 668	1 209	3 877
Colombie-Britannique	2 339	1 210	3 549
Île-du-Prince-Édouard	101	51	152
Manitoba	505	219	724
Nouveau-Brunswick	519	289	808
Nouvelle-Écosse	1 403	553	1 956
Ontario	22 980	4 751	27 731
Québec	1 960	547	2 507
Saskatchewan	463	338	801
Terre-Neuve-et-Labrador	500	257	757
Territoires du Nord-Ouest	10	5	15
Yukon	13	10	23
<b>Total</b>	<b>33 461</b>	<b>9 439</b>	<b>42 900</b>
<b>Total en équivalent temps plein*</b>			<b>34 699,5</b>

\* 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.

INTRODUCTION

 GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

 GOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

 INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

 BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

• EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

 FINANCEMENT PAR  
EMPRUNT

SUCCURSALES ET GAB

 INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE

# 8.3

## Dons de la société

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

- DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

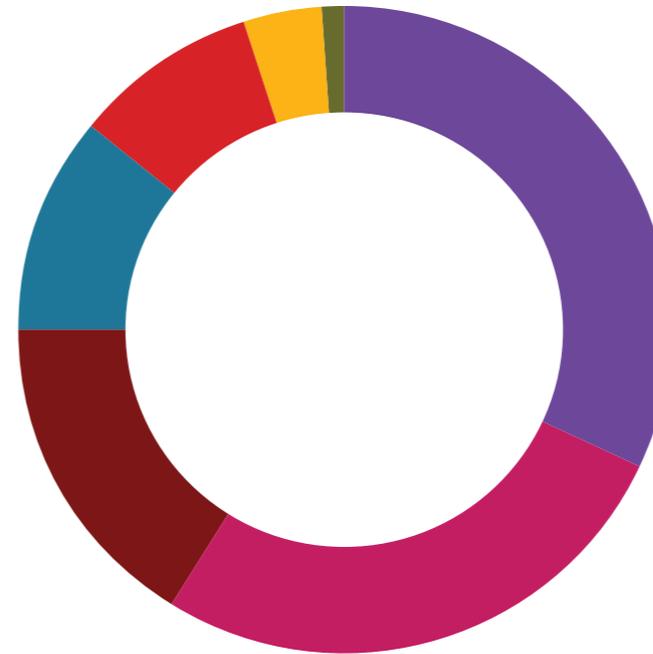
FINANCEMENT PAR EMPRUNT

SUCCESSALES ET GAB

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

En 2014, la Banque Scotia a versé, à l'échelle mondiale, plus de 65 M \$ CA en dons, commandites et autres formes de soutien, sans compter les quelque 650 000 heures que les BanquiersScotia ont consacrées au bénévolat et aux collectes de fonds pour des causes locales.



Investissement	%
Services sociaux	32 %
Santé	27 %
Éducation	16 %
Sports	11 %
Arts et culture	9 %
Autre	4 %
Environnement	1 %
Total	100 %

# 8.4

## Impôts

### INTRODUCTION

### GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

### GOVERNANCE D'ENTREPRISE

### MARCHÉ

### EMPLOYÉS

### ENVIRONNEMENT

### INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

### BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

- IMPÔTS

FINANCEMENT PAR EMPRUNT

SUCCESSALES ET GAB

### INDICE DE DIVULGATION

### LEXIQUE

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 2014, ces impôts ont totalisé 2,9 milliards de dollars, soit 31 % du revenu net d'impôt sur le revenu, d'impôt sur le capital et d'autres impôts pour l'exercice.

Le tableau indique les charges totales envers tous les ordres de gouvernement au Canada. Le tableau 80 du rapport annuel 2014 de la Banque Scotia donne plus de renseignements sur la charge fiscale de la Banque en 2014. Vous pouvez le consulter en ligne, à l'adresse [www.banquescotia.com](http://www.banquescotia.com).

#### Impôts payés à l'étranger

(Pour l'exercice clos le 31 octobre 2014)  
(En milliers de \$ CA)

	Impôt sur le revenu
Asie-Pacifique	115 413
Antilles et Amérique latine	567 249
Europe et Moyen-Orient	85 298
États-Unis	108 832
<b>Total</b>	<b>876 792</b>

#### Impôts payés au Canada

(Pour l'exercice clos le 31 octobre 2014)  
(En milliers de \$ CA)

	Impôt sur le revenu	Impôt sur le capital	Autre impôt*
<b>Fédéral</b>	658 584	0	262 102
<b>Provincial</b>			
Terre-Neuve-et-Labrador	6 044	5 768	2 832
Île-du-Prince-Édouard	1 499	1 384	283
Nouvelle-Écosse	13 370	9 850	5 245
Nouveau-Brunswick	5 179	6 601	1 765
Québec	26 849	0	13 082
Ontario	330 612	0	212 535
Manitoba	5 481	9 070	2 038
Saskatchewan	5 796	5 504	956
Alberta	30 906	0	7 191
Colombie-Britannique	40 035	0	7 424
Territoires du Nord-Ouest	645	0	38
<b>Total des provinces</b>	<b>466 416</b>	<b>38 177</b>	<b>253 388</b>
<b>Total = rapport de gestion (1 678 667)</b>	<b>1 125 000</b>	<b>38 177</b>	<b>515 490</b>

\* Ces chiffres comprennent les charges sociales, la TPS, la TVH ainsi que les taxes municipales et les primes d'assurance-dépôts.

# 8.5

## Financement par emprunt

## INTRODUCTION

## GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

## GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

## INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

**BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES**

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

• FINANCEMENT PAR EMPRUNT

SUCCURSALES ET GAB

## INDICE DE DIVULGATION

## LEXIQUE

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 2014, ainsi que le nombre de clients visés.

Niveau d'autorisation	0 \$–24 999 \$			25 000 \$–99 999 \$		
	Montant autorisé (milliers de dollars)	Montant de l'encours (milliers de dollars)	Clients	Montant autorisé (milliers de dollars)	Montant de l'encours (milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	99 717	49 437	14 000	339 412	156 796	7 532
Alberta et Territoires du Nord-Ouest**	114 757	51 217	15 987	399 966	195 379	8 882
Saskatchewan	30 563	13 523	3 526	140 206	66 551	2 957
Manitoba	60 970	36 799	6 560	354 517	232 336	6 922
Ontario	343 404	127 139	47 939	1 182 595	546 441	25 667
Québec	80 625	56 537	10 150	288 515	190 161	6 322
Nouveau-Brunswick	22 220	8 816	2 774	85 696	38 263	1 775
Nouvelle-Écosse	35 367	13 385	4 409	141 576	68 597	2 990
Île-du-Prince-Édouard	5 382	1 940	641	26 512	12 563	556
Terre-Neuve-et-Labrador	21 662	7 424	2 771	100 645	39 370	2 221
<b>Canada</b>	<b>814 667</b>	<b>366 217</b>	<b>108 757</b>	<b>3 059 640</b>	<b>1 546 457</b>	<b>65 824</b>

Nota : Pour des raisons de confidentialité, nous avons regroupé :

\* la Colombie-Britannique et le Yukon;

\*\* l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest.

Suite 

# 8.5

## Financement par emprunt

## INTRODUCTION

## GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

## GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

## INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

**BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES**

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

- FINANCEMENT PAR EMPRUNT

SUCCURSALES ET GAB

## INDICE DE DIVULGATION

## LEXIQUE

Niveau d'autorisation	100 000 \$–249 999 \$			250 000 \$–499 999 \$		
	Montant autorisé (milliers de dollars)	Montant de l'encours (milliers de dollars)	Clients	Montant autorisé (milliers de dollars)	Montant de l'encours (milliers de dollars)	Clients
Colombie-Britannique et Yukon*	290 301	155 557	1 945	306 474	198 322	914
Alberta et Territoires du Nord-Ouest**	338 776	181 448	2 239	374 019	231 912	1 109
Saskatchewan	131 366	75 480	865	123 045	84 490	366
Manitoba	419 566	296 352	3 075	153 639	119 974	452
Ontario	1 129 669	634 580	7 456	1 278 166	871 423	3 776
Québec	206 876	133 336	1 349	206 905	137 940	609
Nouveau-Brunswick	68 646	39 905	457	42 937	28 392	133
Nouvelle-Écosse	134 071	78 230	885	153 285	100 648	441
Île-du-Prince-Édouard	22 652	13 828	154	21 924	14 816	64
Terre-Neuve-et-Labrador	69 646	36 569	476	46 923	27 407	146
<b>Canada</b>	<b>2 811 569</b>	<b>1 645 285</b>	<b>18 901</b>	<b>2 707 317</b>	<b>1 815 324</b>	<b>8 010</b>

Nota : Pour des raisons de confidentialité, nous avons regroupé :

\* la Colombie-Britannique et le Yukon;

\*\* l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest.

 Suite 

# 8.5

## Financement par emprunt

## INTRODUCTION

 GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

 GOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

 INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

 BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

- FINANCEMENT PAR  
EMPRUNT

SUCCURSALES ET GAB

 INDICE DE  
DIVULGATION

## LEXIQUE

Niveau d'autorisation	500 000 \$–999 999 \$			1 000 000 \$–4 999 999 \$			Supérieur à 5 000 000 \$		
	Montant autorisé (milliers de dollars)	Montant de l'encours (milliers de dollars)	Clients	Montant autorisé (milliers de dollars)	Montant de l'encours (milliers de dollars)	Clients	Montant autorisé (milliers de dollars)	Montant de l'encours (milliers de dollars)	Clients
Colombie- Britannique, YT*	256 449	177 573	379	806 218	547 647	387	4 093 782	2 514 633	165
Alberta, Saskatchewan, NT**	366 125	224 030	553	1 188 783	693 584	552	16 684 265	7 401 884	373
Manitoba	98 835	67 387	150	243 490	149 944	112	878 324	327 103	34
Ontario	1 212 136	874 369	1 763	4 639 538	3 435 131	2 083	63 154 263	26 822 995	1 394
Québec	246 073	174 982	363	897 581	630 428	403	7 452 582	4 940 207	287
NB, PE, NL, NS***	234 746	153 364	350	934 645	615 370	432	2 799 723	1 504 441	146
<b>Canada</b>	<b>2 414 364</b>	<b>1 671 705</b>	<b>3 558</b>	<b>8 710 255</b>	<b>6 072 104</b>	<b>3 969</b>	<b>95 062 939</b>	<b>43 511 263</b>	<b>2 399</b>

Nota : Pour des raisons de confidentialité, nous avons regroupé :

\* le Yukon et la Colombie-Britannique;

\*\* l'Alberta, la Saskatchewan et les Territoires du Nord-Ouest;

\*\*\* le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador et la Nouvelle-Écosse.

# 8.6 Succursales et GAB

## INTRODUCTION

## GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

## GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

## INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

## BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

FINANCEMENT PAR EMPRUNT

• SUCCURSALES ET GAB

## INDICE DE DIVULGATION

## LEXIQUE

## Succursales/bureaux/GAB – Canada

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 1 040 succursales et 3 942 GAB au Canada. Fidèle à ses plans d'expansion, elle a ouvert 7 succursales en 2014 et en a déplacé d'autres dans 6 villes distinctes. En raison du nombre élevé de fermetures, de regroupements et de déplacements, nous sommes restés à l'écoute de nos clients et de la collectivité pour assurer une transition en douceur et continuer de répondre à leurs besoins.

## Nouvelles succursales ouvertes en 2014

### Ontario

11815 Bramalea Rd., Brampton  
 8974 Chinguacousy Rd., local B5, Brampton  
 13255 Highway #27, local C, Nobleton  
 1700 King Rd., King City  
 1105 Thompson Rd., local E3, Fort Erie\*  
 385, av. Springbank N., Woodstock\*  
 700 Sussex Dr., local 2, Ottawa\*  
 29 Richer Circle, Casselman\*\*

### Colombie-Britannique

103-3521, rue Blanshard, local 3, Victoria  
 2115, rue Hawkins, Port Coquitlam  
 500 Notre Dame Dr., local 500, Columbia Square, Kamloops\*  
 116-1644, av. Hillside, Victoria\*

### Québec

900, boul. René-Lévesque, Drummondville  
 2312, chemin Lucerne, Montréal\*

\* Ouverture à la suite d'un déménagement.

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

## Succursales fermées, déplacées ou regroupées en 2014

### Ontario

200 Garrison Rd., Fort Erie\*  
 385, av. Springbank, Woodstock\*  
 117, rue Rideau, Ottawa\*  
 300 Borough Dr., local 211 (étage supérieur), Scarborough\*\*  
 199, boul. Advance, Brampton\*\*  
 258, rue Main, Newmarket\*\*  
 924, rue King E., Hamilton\*\*  
 4531, rue Ste-Catherine, Saint-Isidore\*\*  
 3287, rue Main, Avonmore\*\*

### Colombie-Britannique

1201 Summit Dr., Kamloops\*  
 77-1644, av. Hillside, Victoria\*

### Québec

2380, rue Lucerne, Montréal\*  
 1900, av. McGill College, Montréal\*\*

\* Fermeture à la suite d'un déménagement.

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

## 8.6

## Succursales et GAB

## INTRODUCTION

GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSEGOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉBILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

## SOCIÉTÉS AFFILIÉES

## EMPLOYÉS

## DONS DE LA SOCIÉTÉ

## IMPÔTS

FINANCEMENT PAR  
EMPRUNT

## • SUCCURSALES ET GAB

INDICE DE  
DIVULGATION

## LEXIQUE

## GAB installés

## Alberta

91 Crowfoot Terrace N.W., Calgary  
165, rue Stewart Green S.-O., Calgary  
14231 137th Ave. N.W., Edmonton  
1525 99th St. N.W., Edmonton  
6151 Currents Dr. N.W., Edmonton  
10330 109th St., Grand Prairie  
37400 Hwy #2, Red Deer County  
261055, boul. Cross Iron, local 528,  
Rocky View  
3292 Dunmore Rd. S.E., Medicine Hat  
2020 Sherwood Dr., Sherwood Park  
30 3rd Ave. S.E., local 40, High River  
62, av. Carleton, Red Deer  
7424 118th Ave. N.W., Edmonton  
555 Saddledome Rise S.E., Calgary  
800, boul. Yankee Valley, Airdrie  
4003 56th St., Wetaskiwin  
4201 28th St., local 100, Stony Plain

## Colombie-Britannique

3122 Mount Lehman Rd.,  
local J200, Abbotsford  
8249 Eagle Landing Pkwy.,  
local 226, Chilliwack  
700-1320, route Transcanadienne  
Ouest, Kamloops  
900-2945 Jacklin Rd., Langford  
213-4750 Rutherford Rd., Nanaimo  
19800 Lougheed Hwy., local 410,  
Pitt Meadows  
12161 72th Ave., Surrey  
88, rue West Pender, Vancouver  
2115, rue Hawkins, Port Coquitlam  
500 Notre Dame Dr., Kamloops  
1644, av. Hillside, local 116, Victoria  
2061 Whatcom Rd., Abbotsford  
3800 Finnerty Rd., Victoria  
19188 72th Ave., Surrey  
485 East Columbia St., Unit 120,  
New Westminster

## Manitoba

2190, boul. McGillivray, Winnipeg  
4000-1399, rue McPhillips, Winnipeg  
690 Sterling Lyon Pkwy., Winnipeg  
1103 Pembina Hwy., Winnipeg

## Nouvelle-Écosse

47, rue Church, Amherst  
349, rue Lahave, Bridgewater  
145 Shubie Dr., Dartmouth  
5657 Spring Garden Rd., Halifax  
190 Chain Lake Dr., Halifax  
760 Sackville Dr., Lower Sackville  
612 East River Rd., New Glasgow  
8944, rue Commercial, New Minas  
325, rue Prince, Sydney  
20 Treaty Trail, Truro  
136 Starrs Rd., Yarmouth  
15933, av. Central, Inverness  
1800, rue Argyle, Halifax

# 8.6

## Succursales et GAB

INTRODUCTION

GOUVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

FINANCEMENT PAR EMPRUNT

- SUCCURSALES ET GAB

INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

### GAB installés

#### Terre-Neuve-et-Labrador

2, rue Main, Cornerbrook

48 Kenmount Rd., St. John's

760 Topsail Rd., St. John's

#### Ontario

248 Kingston Rd., Ajax

15460, av. Bayview, Aurora

131, av. Riocan, Barrhaven

72 Commerce Park Dr., Barrie

160, boul. Bell, Belleville

20 Biscayne Cres., Brampton

1250, rue Brant, Burlington

760, rue St. Clair, Chatham

6 Mountain Rd., Collingwood

1325 2nd St. E., Cornwall

485 Woodlawn Rd. W., Guelph

85 Clair Rd. E., Guelph

626 Gardiner's Rd., Kingston

755 Wonderland Rd. S., London

9226 County Road 93, Midland

1175, av. Maple, Milton

110 Courtney Park Dr., Mississauga

7555 Montrose Rd., Niagara Falls

300 Lakeshore Dr., North Bay

3531 Wyecroft Rd., Oakville

85 5th Ave., Orangeville

865, boul. West Ridge, Orillia

1351, rue Grandview N., Oshawa

2214, rue Bank, Ottawa

1020 10th St. W., Owen Sound

320, rue Water, Peterborough

1380 London Rd., Sarnia

293, rue Bay, Sault Ste. Marie

785, av. Milner, Scarborough

795 Paramount Dr., Scarborough

55, rue Bloor O., Toronto

10, rue Dundas E., Toronto

550, rue King N., Waterloo

3100, av. Howard, Windsor

1651, rue Queen E., Toronto

2081 Winston Park Dr., Oakville

6019, av. Steeles E., Toronto

1105/6 Thompson Rd., local E3, Fort Erie

11815 Bramalea Rd., Brampton

29 Richer Circle, Casselman

974 Chinguacousy Rd., local B5, Brampton

1255, rue Barton E., Hamilton

13255 Highway #27, Nobleton

54 Peel Centre Dr., Brampton

700 Sussex Dr., local 2, Ottawa

1700/1 King Rd., King City

571, av. Glenridge, St. Catharines

12 Marie Labette Rd., local B, Toronto

700, rue Gordon, Whitby

682, rue Yonge, Toronto

1579 Oxford, London

#### Île-du-Prince-Édouard

130, rue Ryan, Summerside

670, av. University, West Royalty

INTRODUCTION

GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSE

GOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

FINANCEMENT PAR  
EMPRUNT

- SUCCURSALES ET GAB

INDICE DE  
DIVULGATION

LEXIQUE

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

# Succursales et GAB

## GAB installés

### Québec

825, rue Clemenceau, Beauport

9350, boul. Leduc, Brossard

115, boul. du Plateau, Hull

7077, boul. Newman, LaSalle

350, rue Emery, Montréal

1200, boul. Duplessis, Ste-Foy

2312, chemin Lucerne, Montréal

900, boul. René-Lévesque, Drummondville

901, boul. René-Lévesque, Drummondville

902, boul. René-Lévesque, Drummondville

292, rue Main E., Coaticook

2050, av. Laurier E., Montréal

10048, boul. de l'Ormière, Québec

2933, boul. de la Gare, Vaudreuil

1101, boul. Brassard, Chambly

1399, av. Phare O., Matane

10735, boul. Henri-Bourassa E., Montréal

### Saskatchewan

1235, rue Main N., Moose Jaw

2995, 2nd Ave. W., local 1C, Prince Albert

3025 Gordon Rd., Regina

420, boul. McCarthy N., local 26, Regina

3510 8th St., Saskatoon

## INTRODUCTION

GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSEGOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉBILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRES

SOCIÉTÉS AFFILIÉES

EMPLOYÉS

DONS DE LA SOCIÉTÉ

IMPÔTS

FINANCEMENT PAR  
EMPRUNT

- SUCCURSALES ET GAB

INDICE DE  
DIVULGATION

## LEXIQUE

## BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

## Succursales et GAB

## GAB retirés

## Alberta

8770 170 St., Edmonton

1007 20 St. S.E., High River

## Colombie-Britannique

32555, av. London, Mission

3949, rue Shelbourne, Victoria

21644, av. Hillside, local 77, Victoria

1201 Summit Dr., Kamloops

860, rue Victoria, Trail

## Nouveau-Brunswick

2 Wallace Cover Rd., Blacks Harbour

## Ontario

199, boul. Advance, Brampton

309 Rathburn Rd. W., Mississauga

145, av. Speedvale O., Guelph

404, rue St. Clair, Chatham

369, rue Ontario, Port Hope

17, rue Lindsay S., Lindsay

777, rue Tower S., Fergus

900, rue Landsdowne O., Peterborough

321, av. St. Paul, Brantford

16 Bath Rd., Kingston

1070 Stone Church Rd., Hamilton

150 Kilgour Rd., Toronto

109 Fanshawe Park Rd., London

509, rue Bayfield, Barrie

21 Richer Circle, Casselman

73, rue Rideau, Ottawa

50, rue Rideau, Ottawa

924, rue King E., Hamilton

200 Garrison Rd., Fort Erie

258, rue Main, Newmarket

117, rue Rideau, Ottawa

3287, rue Main, Avonmore

300 Borough Dr., local 211, Scarborough

7, rue Metcalfe E., Strathroy

9, av. Borealis, local 1, Aurora

## Québec

409, boul. Grand, Île-Perrot

2605, rue Masson, Montréal

5395, boul. Henri-Bourassa E., Montréal

210, boul. Taschereau, La Prairie

1034, boul. Pie-XI N., Québec

9968, boul. de l'Ormière, Québec

700, boul. de Montbrun, Boucherville

1045, rue Hains, Drummondville

1900, av. McGill College, Montréal

2380, rue Lucerne, Montréal

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgarion du profil	Divulgarion	Portée ● Mondiale ● Nationale	Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
<b>Stratégie et analyse</b>					
1.1	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation.	●	1.2, 1.3		
1.2	Description des effets, des risques et des possibilités clés.	●	1.0, 1.2, 1.3, 1.5, 2.2, 2.3	1	
<b>Profil de l'organisation</b>					
2.1	Nom de l'organisation.	●	1.0		
2.2	Principaux produits et/ou services et marques correspondantes.	●	1.4, 4.0, 4.2, 4.3 Site Web mondial – Page d'accueil		
2.3	Structure opérationnelle de l'organisation, avec description des principales divisions, entités opérationnelles, filiales et coentreprises.	●	1.1, 1.4 Site Web – Profil de la Banque Scotia		
2.4	Lieu où se trouve le siège de l'organisation.	●	p. 111		
2.5	Nombre de pays où l'organisation est implantée et nom des pays où soit l'implantation est majeure, soit les questions relatives au développement durable traitées dans le rapport s'avèrent particulièrement pertinentes.	●	1.1, 1.4		
2.6	Nature de la propriété et forme juridique.	●	Rapport annuel 2014 – Information à l'intention des actionnaires		
2.7	Marchés où l'organisation est active (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients ou bénéficiaires).	●●	1.4, 2.2, 4.1, 4.2		

\* Selon le rapport sur le CDP de 2013 de la Banque Scotia

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgence du profil	Divulgence	Portée		Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		● Mondiale	● Nationale			
2.8	Taille de l'organisation.	●	●	1.0, 1.4, 1.5, 8.2 Rapport annuel 2014 – Faits saillants		
2.9	Changements importants de la taille, de la structure ou de la propriété de l'organisation au cours de la période visée par le rapport.	●		Rapport annuel 2014 – Information à l'intention des actionnaires		
2.10	Distinctions obtenues pendant la période visée par le rapport.	●		1.5, 4.1, 5.2, 5.5		
<b>Paramètres du rapport</b>						
3.1	Période visée par le rapport (p. ex. année financière/civile) relativement à l'information fournie.	●		1.1		
3.2	Date du dernier rapport publié, le cas échéant.	●		Site Web – Déclarations sur la responsabilité sociale		
3.3	Cycle considéré (annuel, biennal, etc.).	●		1.1		
3.4	Personne-ressource pour toute question à propos du rapport ou de son contenu.	●		p. 111		
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport.	●		1.1		
3.6	Périmètre du rapport (p. ex. pays, divisions, filiales, installations en crédit-bail, coentreprises, fournisseurs).	●		1.1		
3.7	Indication des limites spécifiques de la portée ou du périmètre du rapport.	●		1.1		

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgation du profil	Divulgation	Portée		Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		● Mondiale	● Nationale			
3.8	Principes adoptés pour la communication des données concernant les coentreprises, filiales, installations en crédit-bail, activités sous-traitées et autres situations susceptibles d'avoir une incidence majeure sur les possibilités de comparaison d'une période à l'autre et/ou d'une organisation à l'autre.	●		1.1		
3.9	Techniques de mesure des données et bases de calcul, y compris les hypothèses et les techniques d'estimation appliquées à la compilation des indicateurs et d'autres renseignements présentés dans le rapport.	●		1.1, 2.3, 5.2, 6.1		
3.10	Explication des conséquences de toute reformulation de renseignements communiquée dans des rapports antérieurs et raisons de cette reformulation (p. ex. fusions/acquisitions, changement des années/périodes de référence, nature des activités, méthodes de mesure).	●		1.1		
3.11	Changements importants, par rapport à la période couverte par les rapports antérieurs, de la portée, du périmètre ou des méthodes de mesure utilisées dans le rapport.	●		1.1, 5.3		
3.12	Tableau indiquant l'emplacement des éléments d'information requis dans le rapport.	●		9.0		
3.13	Politique et pratique courante visant la validation du rapport par des personnes externes à l'organisation.	●		1.1		8.6, 8.6a, 8.6b, 8.7, 8.7a, 14.2, 14.2a

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgateur du profil	Divulgateur	Portée	Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mondiale</li> <li>● Nationale</li> </ul>			
<b>Gouvernance, engagements et implication</b>					
4.1	Structure de gouvernance de l'organisation y compris les comités du conseil d'administration responsables de tâches spécifiques telles que la définition de la stratégie ou la supervision de l'organisation.	●	2.1, 3.1 Rapport annuel 2014 – Gouvernance d'entreprise Circulaire de sollicitation de procurations 2014 (pp. 11-18)	1	
4.2	Indiquer si le président du conseil d'administration est aussi un membre de la direction.	●	3.1 Rapport annuel 2014 – Gouvernance d'entreprise Circulaire de sollicitation de procurations 2014 (p. 12)	1	
4.3	Pour les organisations ayant un système de conseil d'administration à organe unique, indiquer le nombre d'administrateurs indépendants et/ou ne faisant pas partie de l'équipe de direction et leur sexe.	●	3.0 Rapport annuel 2014 – Gouvernance d'entreprise Circulaire de sollicitation de procurations 2014 (pp. 11-18)	1	
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux employés de faire des recommandations ou de transmettre des instructions au conseil d'administration.	●	Rapport annuel 2014 – Gouvernance d'entreprise Circulaire de sollicitation de procurations 2014 (pp. 82-85)	1	
4.5	Lien entre la rémunération des membres du conseil d'administration, des directeurs principaux et des cadres dirigeants (y compris les indemnités de départ) et la performance de l'organisation (y compris la performance sociale et environnementale).	●	2.1, 3.1 Rapport annuel 2014 – Gouvernance d'entreprise Circulaire de sollicitation de procurations 2014 (pp. 20-21)	4	

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgence du profil	Divulgence	Portée		Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		● Mondiale	● Nationale			
4.6	Processus mis en place pour permettre au conseil d'administration d'éviter les conflits d'intérêts.	●		3.1 Circulaire de sollicitation de procurations 2014 (pp. 31-32)	4	
4.7	Processus de détermination de la composition du plus haut organe de gouvernance et de ses comités ainsi que des compétences et de l'expertise de leurs membres, y compris de leur sexe et d'autres indicateurs de diversité.	●		3.1	4	
4.8	Missions ou valeurs, codes de bonne conduite et principes définis en interne par l'organisation sur sa performance économique, environnementale et sociale, et état de leur mise en pratique.	●		1.4, 3.1, 3.2, 5.2, 5.3	4	
4.9	Procédures définies par le conseil d'administration pour superviser la manière dont l'organisation détermine et gère sa performance économique, environnementale et sociale, notamment les risques et occasions, ainsi que le respect des normes, des codes de bonne conduite et des principes internationaux.	●		2.0, 2.1, 3.0, 3.1	4	1.1, 1.1a, 1.2a, 2.1, 2.1a, 2.2, 2.2a
4.12	Chartes, principes et autres initiatives d'origine extérieure en matière économique, environnementale et sociale auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval.	●		1.1, 4.2, 5.3, 6.0, 6.2, 6.3, 7.0, 7.1		
4.13	Affiliation à des associations (notamment professionnelles) ou adhésion à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts.	●		1.1, 4.2		
4.16	Démarche de ce dialogue, notamment fréquence par type et par groupe de parties prenantes.	●		2.2 (fréquence exclue)	4	
4.17	Questions et préoccupations clés soulevées dans le dialogue avec les parties prenantes et manière dont l'organisation y a répondu, notamment dans ses rapports.	●		2.2, 2.3	4	

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgence du profil	Divulgence	Portée	Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		● Mondiale ● Nationale			
<b>Aspect économique</b>					
<b>Performance économique</b>					
EC1	Valeur économique directe créée et distribuée, incluant les produits, les coûts d'exploitation, les prestations et la rémunération des salariés, les dons et les autres investissements dans la collectivité, les bénéfices non répartis et les versements aux apporteurs de capitaux et aux États.	●	1.0, 1.5, 2.3		
EC2	Implications financières et autres risques et occasions pour les activités de l'organisation en matière de changements climatiques.	●	6.0, 6.1, 6.2	7	2.1, 2.1a, 2.1b, 5.1, 5.1a, 5.1b, 5.1c, 6.1, 6.1a, 6.1b, 6.1c
EC3	Étendue de la couverture des retraites avec le régime de retraite à prestations définies de l'organisation.	●	5.4		Rapport annuel 2014 – Contrôles et méthodes comptables (pp. 92, 94) Rapport annuel 2014 – Données supplémentaires (p. 112)

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgarion du profil	Divulgarion	Portée		Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		● Mondiale	● Nationale			
<b>Impacts économiques indirects</b>						
EC8	Développement et impact des investissements en matière d'infrastructures et des services, principalement publics, réalisés dans le cadre d'une prestation commerciale, en nature ou à titre gratuit.	●		6.3, 7.2, 7.3		
EC9	Compréhension et description des impacts économiques indirects considérables, y compris l'importance de ces impacts.	●		4.2, 4.3, 6.3		
<b>Aspect environnemental</b>						
<b>Matières</b>						
EN1	Consommation de matières en poids ou en volume.	●		2.3, 6.1	7, 8	
EN2	Pourcentage des matières utilisées ayant été recyclées.	●		2.3	8	
<b>Énergie</b>						
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire.	●		2.3, 6.1	7, 8	11.1, 11.2
EN4	Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire.	●		6.1	8	11.3
EN5	Énergie économisée grâce à l'efficacité énergétique.	●		6.1, 6.2	8	3.3, 3.3a, 3.3b

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgence du profil	Divulgence	Portée		Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		● Mondiale	● Nationale			
EN6	Initiatives visant à fournir des produits et des services écoénergétiques ou à énergie renouvelable et, par conséquent, à réduire la consommation d'énergie.	●		6.1, 6.2, 6.3	8, 9	2.1b, 2.2a, 3.2, 3.2a
EN7	Initiatives visant à réduire la consommation d'énergie indirecte, et réductions réalisées.	●		6.3, 6.4	8, 9	2.2a, 14.4, 14.4a
<b>Émissions, effluents et déchets</b>						
EN16	Émissions totales directes ou indirectes de gaz à effet de serre en poids.	●		6.1	7, 8	7.2, 7.2a, 7.3, 7.4, 8.5
<b>Produits et services</b>						
EN26	Initiatives pour atténuer les impacts environnementaux des produits et des services, et portée de celles-ci.	●		6.2, 6.3, 6.4	7, 8, 9	3.2, 3.2a, 3.3, 3.3a
<b>Transport</b>						
EN29	Impacts environnementaux importants du transport des produits et d'autres marchandises et matières utilisées par l'organisation dans le cadre de ses activités et du transport des membres de son personnel.	●		2.3	8	8.2, 8.2a, 8.2b, 8.2c, 8.2d, 8.3, 8.4a, 8.5, 14.1, 14.3a, 15.1

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgarion du profil	Divulgarion	Portée	Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mondiale</li> <li>● Nationale</li> </ul>			
<b>Aspect social : pratiques en matière d'emploi et travail décent</b>					
<b>Emploi</b>					
LA1	Effectif total par types d'emploi, contrats de travail, zones géographiques et sexes.	●	1.5, 5.1, 5.2	6	
LA2	Embauche et roulement du personnel en nombre de salariés et en pourcentage par tranches d'âge, sexes et zones géographiques.	●	5.1	6	
LA3	Prestations versées aux salariés à temps plein qui ne sont pas versées aux employés temporaires ni aux salariés à temps partiel, par activités majeures.	●	5.4 Rapport annuel 2014 – Contrôles et méthodes (pp. 92, 94) Rapport annuel 2014 – Données supplémentaires (p. 112)		
<b>Relations patronales-syndicales</b>					
LA4	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective.	●	5.3	3	
<b>Hygiène et sécurité au travail</b>					
LA6	Pourcentage de l'effectif total représenté dans des comités mixtes direction-salariés visant à surveiller les programmes de santé et de sécurité au travail et à donner des avis à ce sujet.	●			
LA7	Taux de blessures, de maladies professionnelles, de journées de travail perdues et d'absentéisme, et nombre de décès au travail par régions et par sexes.	●	5.1		

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgarion du profil	Divulgarion	Portée ● Mondiale ● Nationale	Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
<b>Formation et éducation</b>					
LA10	Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par sexes et catégories professionnelles.	●	3.2	6	
LA11	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	●	5.1		
<b>Diversité et égalité des chances</b>					
LA13	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégories professionnelles selon le sexe, la tranche d'âge, l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.	●	1.0, 1.2, 1.3, 2.3, 3.1, 5.2 Rapport annuel 2014 – Pratiques de gouvernance de la Banque Scotia Circulaire de sollicitation de procurations 2014 (pp. 11-18, 24, 26, 27, 29, 30, 38, 43, 45, 71-75)	6	
<b>Aspect social : société</b>					
<b>Collectivité</b>					
SO1	Nature, portée et efficacité des programmes et pratiques visant à évaluer et à gérer les impacts des activités sur les communautés, y compris l'arrivée, l'exploitation et le départ.	●	2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 7.1, 7.2, 7.3	1	
<b>Corruption</b>					
SO3	Pourcentage de salariés formés aux politiques et procédures anticorruption de l'organisation.	●	3.2	10	

# Indice de divulgation

INTRODUCTION

GOVERNANCE, ENGAGEMENT ET PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

MARCHÉ

EMPLOYÉS

ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS LA COLLECTIVITÉ

BILAN DES CONTRIBUTIONS COMMUNAUTAIRES

• INDICE DE DIVULGATION

LEXIQUE

Divulgarion du profil	Divulgarion	Portée	Emplacement	Pacte mondial de l'ONU	CDP*
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mondiale</li> <li>● Nationale</li> </ul>			
<b>Politique publique</b>					
SO5	Positions de principe publiques et participation à la formulation des politiques publiques et au lobbying.	●	3.5	10	
<b>Aspect social : responsabilité en fait de produits</b>					
<b>Santé et sécurité des consommateurs</b>					
PR1	Étapes du cycle de vie où sont évalués en vue de leur amélioration les impacts des produits et des services sur la santé et la sécurité, et pourcentage des grandes catégories de produits et de services soumises à ces procédures.	●	3.4, 4.1, 4.2		
<b>Étiquetage des produits et services</b>					
PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client, avec résultats des enquêtes de satisfaction client.	●	4.1		
<b>Communication marketing</b>					
PR6	Programmes de veille de la conformité aux lois, normes et codes volontaires relatifs à la communication marketing, y compris publicité, promotion et parrainages.		3.2, 3.4, 4.2		

## INTRODUCTION

GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSEGOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉBILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRESINDICE DE  
DIVULGATION

## • LEXIQUE

# Lexique

**Agence de la consommation  
en matière financière du  
Canada (ACFC)**

Agence de réglementation canadienne fournissant de l'information aux consommateurs et surveillant les institutions financières pour s'assurer qu'elles agissent conformément aux lois fédérales de protection des consommateurs.

**Carbon Disclosure Project (CDP)**

Initiative visant à faire collaborer les investisseurs institutionnels au sujet des changements climatiques en les informant des plus grands risques et des plus grandes occasions qui se présentent aux sociétés du FT500. Elle vise également à informer les dirigeants de ces sociétés des plus grandes inquiétudes de leurs actionnaires à propos de l'incidence des changements climatiques sur la valeur de leur société.

**Code canadien du travail**

Code adopté par le Parlement canadien régissant le marché du travail au Canada, notamment par des normes d'équité, de santé et de sécurité dans plusieurs secteurs d'activité, y compris celui des banques à charte.

**Développement durable**

Type de développement défini par le rapport Brundtland déposé devant les Nations Unies. Il s'agit de tout développement répondant aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins.

**Émissions de gaz à effet de  
serre (GES)**

Ensemble des émissions de gaz à effet de serre causées directement ou indirectement par une personne, un événement, une organisation, un produit ou un service exprimé en équivalent-dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>e).

**Empreinte carbone**

Mesure de la quantité totale d'émissions de dioxyde de carbone causées directement ou indirectement par une activité ou accumulées au fil des étapes de la vie d'un produit. Elle a pour but d'aider les individus et les organisations à prendre conscience de leur contribution au réchauffement planétaire.

**Énergie renouvelable**

Énergie produite par des éléments naturels qui se renouvellent constamment, comme le vent, la marée, les rayons solaires, les vagues, la géothermie, la biomasse, l'eau et le développement au fil de l'eau, ainsi que les biocombustibles, comme l'éthanol et le biodiesel, qui impliquent la transformation de produits de base/agricoles en sources d'énergie destinées au secteur du transport. Les inquiétudes en matière de changements climatiques et la baisse des réserves de combustibles fossiles ont mené à un resserrement de la réglementation gouvernementale, à la mise en place de projets et à la commercialisation de sources d'énergie renouvelable.

**Équivalent-dioxyde de  
carbone (CO<sub>2</sub>e)**

Unité standard de mesure des gaz à effet de serre (GES). Comme le potentiel de réchauffement planétaire varie d'un gaz à l'autre, le CO<sub>2</sub>e permet l'uniformisation des données à des fins de comparaison.

**Forest Stewardship Council (FSC)**

Organisme sans but lucratif international et constitué de membres fondé en 1993 dans le but de promouvoir la gestion responsable des forêts partout dans le monde. Le FSC établit des normes et assure une certification et un étiquetage indépendants de produits forestiers; ainsi, il permet aux consommateurs de choisir des produits de façon responsable sur les plans social et environnemental.

**GAB (guichet automatique  
bancaire)**

Ou tout simplement *guichet automatique*. Appareil de télécommunication informatisé permettant aux clients d'une institution financière d'accéder à leurs fonds et d'utiliser des services bancaires dans un lieu public, sans l'aide d'un caissier.

## INTRODUCTION

GOUVERNANCE,  
ENGAGEMENT ET  
PERFORMANCE EN  
MATIÈRE DE RSEGOUVERNANCE  
D'ENTREPRISE

## MARCHÉ

## EMPLOYÉS

## ENVIRONNEMENT

INVESTISSEMENT DANS  
LA COLLECTIVITÉBILAN DES  
CONTRIBUTIONS  
COMMUNAUTAIRESINDICE DE  
DIVULGATION

## • LEXIQUE

# Lexique

**Global Reporting Initiative (GRI)**

Organisme indépendant à but non lucratif chargé d'élaborer des lignes directrices sur la présentation de rapports en matière de développement durable applicables à l'échelle mondiale. Ces lignes directrices sont destinées à une utilisation volontaire par les organisations souhaitant produire des rapports sur les aspects économique, environnemental et social de leurs activités, de leurs produits et de leurs services.

**Green Globes**

Outil révolutionnaire de conception, de construction et de gestion écologiques de bâtiments servant de protocole, de système d'évaluation en ligne et de guide. Cet outil interactif, flexible et abordable est utilisé dans le cadre de vérifications pour attester du caractère écologique d'un bâtiment.

**Indice de fidélisation des clients**

Indicateur clé de l'engagement des clients envers la Banque Scotia selon les résultats du sondage interne de satisfaction des clients, La Banque aux yeux des clients, auquel répondent chaque année plus de 105 000 clients des services aux particuliers sélectionnés au hasard.

**Niveau d'engagement  
des employés**

Mesure du degré de satisfaction des employés de la Banque Scotia à l'égard de leur environnement de travail immédiat, d'après les résultats de Point de vue, le sondage annuel d'opinion des employés de la Banque à l'échelle mondiale.

**LEED**

Désignation de normalisation des bâtiments signifiant Leadership in Energy and Environmental Design. Les normes LEED assurent la réduction de l'empreinte environnementale d'un bâtiment : matières, enveloppe du bâtiment, toiture, fenêtres, verre, système de CVC (à grande efficacité), éclairage, consommation d'eau, ameublement et équipement et appareils. Si possible, elles l'assurent également par la réutilisation ou le recyclage des matériaux de construction.

**Loi canadienne sur les droits  
de la personne**

Loi élaborée pour que chaque personne jouisse du même traitement et pour empêcher toute discrimination fondée sur des motifs de distinction illicites, comme le sexe, un handicap ou la religion.

**Loi sur les banques**

Loi fédérale régissant les activités des banques au Canada.

**Microcrédit**

Service offert par la Banque aux clients qui sont travailleurs autonomes ou propriétaires de microentreprises, ont un revenu brut annuel inférieur à 150 000 dollars canadiens et ont besoin d'un prêt pour investir dans le développement et la croissance de leur entreprise.

**Partie prenante**

Groupe ou personne possédant un intérêt plus ou moins direct dans l'existence d'une organisation ou étant probablement concernés par les décisions que prend cette dernière.

**Philanthropie**

Don de bienfaisance ou appui de la part d'une personne ou d'une société à une cause d'intérêt public. Le mécénat d'entreprise est une forme de philanthropie.

**Plan de relations avec les employés**

Plan de la Banque Scotia visant à intégrer des initiatives sur la diversité et sur l'équité en matière d'emploi à ses processus d'affaires établis, y compris ses plans et budgets annuels, ainsi qu'une rubrique trimestrielle, des

gens et des chiffres, afin de mesurer les progrès dans chacun de ses secteurs d'activité.

**Principes de l'Équateur**

Ensemble de lignes directrices non contraignantes et internationalement reconnues établissant des normes sociales et environnementales pour le secteur financier. Elles sont fondées sur les normes de la Banque mondiale et de la Société financière internationale. Plus de 40 institutions financières du monde entier y adhèrent.

**Services bancaires mobiles**

Système permettant aux clients d'une institution financière d'effectuer un certain nombre d'opérations financières au moyen d'un appareil mobile, tel qu'un téléphone cellulaire ou une tablette.

**Société financière  
internationale (SFI)**

Branche du secteur privé de la Banque mondiale faisant la promotion de l'investissement du secteur privé dans les pays en développement. Les exigences sociales et environnementales énoncées dans les Principes de l'Équateur sont, en grande partie, fondées sur les politiques de la SFI.

**DIRECTION GÉNÉRALE**

Scotia Plaza, 44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario), Canada M5H 1H1

Tél. : 416-866-6161

Télec. : 416-866-3750

**POUR OBTENIR PLUS DE RENSEIGNEMENTS**

Relations publiques et Affaires de la société, Banque Scotia  
Scotia Plaza, 44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario), Canada M5H 1H1

Courriel : [csr@scotiabank.com](mailto:csr@scotiabank.com)  
[corporate.communications@scotiabank.com](mailto:corporate.communications@scotiabank.com)