

BÂTIR L'ÉCONOMIE DE CHACUN



RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE
DÉCLARATION 2017

À PROPOS DE LA BANQUE SCOTIA

La Banque Scotia est la banque internationale du Canada et un leader parmi les fournisseurs de services financiers en Amérique du Nord, en Amérique latine, dans les Antilles, en Amérique centrale et en AsiePacifique. Elle s'est donné pour mission d'aider ses 24 millions de clients à améliorer leur situation au moyen de conseils et d'une vaste gamme de produits et de services, dont des services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux sociétés, des services bancaires privés, d'investissement et de gestion de patrimoine ainsi que des services liés aux marchés des capitaux. Au 31 octobre 2017, l'effectif de la Banque Scotia s'élevait à plus de 88 000 employés et son actif à plus de 915 milliards de dollars. Les actions de la Banque Scotia sont cotées en bourse à Toronto (TSX : BNS) et à New York (NYSE : BNS).



NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE

La stratégie de la Banque Scotia s'appuie sur cinq éléments hautement intégrés :

- **Accent sur le client** : Au centre de notre orientation stratégique se trouvent nos 24 millions de clients; nous veillons à mettre leur voix au cœur de toutes nos activités, chaque jour. Cela reflète bien notre devise : « Nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation ».
- **Leadership** : Le renforcement du leadership par le recrutement de nouveaux leaders d'autres entreprises et secteurs, ainsi que par le perfectionnement de leaders de la Banque grâce à l'investissement dans la formation en leadership, nous confère une profondeur et une diversité de points de vue qui continuent d'améliorer notre solidité et notre efficacité.
- **Transformation de coûts structurels** : Gagner en efficacité tout en continuant d'améliorer l'expérience client et d'accueillir le changement constitue un avantage stratégique pour la Banque.
- **Transformation numérique** : Offrir un excellent service à nos clients et augmenter notre efficacité, notamment grâce au réseau de l'Usine numérique, un moteur d'innovation à la Banque.
- **Alignement des activités** : L'augmentation de la rentabilité passe par le souci de déployer les ressources financières intelligemment et conformément à notre orientation stratégique.



À PROPOS DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION

La Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale 2017 (RSE) explique comment les résultats et les réalisations de la Banque s’inscrivent dans ses priorités environnementales, sociales et de gouvernance (ESG), et comment elle interagit avec ses parties prenantes. La Banque continue de faire évoluer son approche pour satisfaire les attentes de ces dernières. Cette année, la Déclaration sur la RSE s’articule autour des thèmes centraux que la Banque Scotia et ses parties prenantes estiment les plus importants pour l’organisation, et souligne nos principaux progrès en 2017 par rapport à nos priorités en matière de RSE.

Pour établir ses déclarations sur la RSE, la Banque se sert du cadre de la Global Reporting Initiative (GRI) depuis 2005. Le contenu de la Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale 2017 est conforme au cadre de la GRI et aux exigences applicables aux relevés des actionnaires canadiens (CORE). La Banque réaffirme son adhésion aux dix principes du Pacte mondial de l’ONU en ce qui a trait aux droits de la personne, aux normes du travail, à l’environnement et à la corruption. Dans la présente déclaration, vous trouverez notre Communication sur le progrès, qui décrit comment nous intégrons les principes du Pacte mondial à notre stratégie d’affaires, à notre culture et à nos activités quotidiennes. Notre Déclaration des droits de la personne et notre approche en la matière à l’échelle mondiale sont d’ailleurs à la base de cet engagement.

Étendue de la déclaration

L’information aux présentes et à l’Index GRI connexe porte sur l’exercice du 1^{er} novembre 2016 au 31 octobre 2017 et vise tant la Banque Scotia que ses filiales importantes ou détenues en propriété exclusive. La déclaration fait le survol de notre cadre, de nos priorités et d’initiatives ciblées de 2017.

www.banquescotia.com/rse

Documents d’accompagnement

Les documents suivants accompagnent la déclaration sur la RSE :



Index de la Global Reporting Initiative (GRI) 2017 et les exigences énoncées dans la Communication sur le progrès du Pacte mondial de l’ONU (contenus dans le présent rapport)



Bilan des contributions communautaires (Canada)



Site Web



Rapport annuel



Circulaire de sollicitation de procurations

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1	Collectivité	
La RSE à la Banque Scotia	5	Investir dans la jeunesse	30
Gouvernance	13	Environnement	
Préserver la confiance	14	Finances responsables	34
Clients		Changements climatiques	38
Accès aux services financiers	19	Annexe : Index GRI	42
Connaissances financières	22	Index des normes de la GRI 2017	42
Employés		Prix	72
Diversité et inclusion	25		



LETTRE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



Brian Porter

Président et chef
de la direction

Je suis ravi de vous présenter la Déclaration de la Banque Scotia sur la responsabilité sociale 2017, qui fait état de nos progrès par rapport à notre stratégie de RSE, intitulée Un meilleur avenir, une meilleure situation. Les priorités décrites aux présentes ont été définies afin de refléter notre engagement à changer concrètement et durablement les choses dans les collectivités du monde entier où nous exerçons nos activités.

Les BanquiersScotia jouent un rôle prépondérant sur économique et le plan social dans les pays où nous faisons affaire – et nous prenons cette responsabilité au sérieux. C'est pourquoi, en 2017, les BanquiersScotia ont consacré plus de 403 500 heures au bénévolat et à la collecte de fonds et la Banque a donné plus de 80 millions de dollars canadiens dans le monde en dons, parrainages et autres formes d'aide.

Le rôle de la Banque dans la collectivité va au-delà des actions philanthropiques. Laissez-moi vous donner quatre exemples de réalisations inspirantes en matière de RSE que nous avons faites en 2017.

- Dans le cadre de notre engagement envers *les jeunes des collectivités*, l'an dernier, nous avons aménagé des terrains de soccer pour les enfants au Pérou et au Mexique, et grâce à notre parrainage de ligues de soccer partout en Amérique latine, des milliers de jeunes ont pu jouer, se faire des amis et gagner en assurance. Ici au Canada, nous encourageons le hockey sous toutes ses formes. En 2017, la Banque a franchi un jalon important, celui d'avoir aidé un million d'enfants par son engagement à l'égard du hockey et son soutien à plus de 8 000 équipes. Notre partenariat historique sur 20 ans avec Maple Leaf Sports and Entertainment (MLSE) nous promet encore plus de possibilités de contribuer au mieux-être de nos collectivités et d'aider les jeunes à réaliser pleinement leur potentiel.



- Dans nos efforts continus en faveur d'un environnement sain, nous étions fiers d'annoncer l'atteinte de notre cible de réduction des émissions de gaz à effet de serre un an plus tôt que prévu, en 2016. Cette année, nous avons étendu cet objectif à l'échelle mondiale, à l'ensemble de notre réseau, et avons pris l'engagement de réduire nos émissions de GES de 10 % d'ici 2021. Nous avons fixé la tarification interne du carbone à 15 \$ la tonne de CO2 pour nous aider à progresser vers notre objectif. De plus, dans le cadre de son engagement environnemental, la Banque Scotia annonçait en février dernier son appui à la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).
- À la Banque, nous souhaitons devenir un leader du numérique dans le secteur des services financiers. En accord avec nos ambitions, nos dépenses annuelles dans les technologies – qui comprennent le volet numérique – ont augmenté de 14 % au cours de la dernière année, et s'élèvent maintenant à plus de 3 milliards de dollars canadiens. L'innovation numérique joue un rôle crucial dans le service que nous offrons à nos 24 millions de clients. Par exemple, le numérique nous permet de faciliter l'accès aux services financiers. Au Canada, nous avons adopté un processus numérique pour les demandes de prêts aux petites entreprises, ce qui accélère et rend plus efficace l'accès au capital. À l'extérieur du Canada, nous avons mis en place des kiosques en libre-service à authentification biométrique, ce qui a aidé nos clients de pays comme l'Uruguay à accéder au microcrédit. Nous croyons aussi qu'en investissant dans les technologies numériques, nous contribuons à solidifier l'écosystème de l'innovation au Canada et partout où nous menons nos activités. À long terme, nos investissements créent des emplois et renforcent l'économie de nos marchés principaux.

- Le monde change. Par conséquent, à titre d'employeur important, nous investissons dans des occasions de formation et de perfectionnement en leadership pertinentes pour nos employés. La formation actualisée fait en sorte que nos employés sont mieux outillés et possèdent les compétences requises pour réussir dans un monde où le numérique ne cesse de gagner du terrain. En surveillant l'efficacité de nos programmes de formation, nous rehaussons notre efficacité. Ces efforts contribuent à assurer un meilleur avenir à la Banque et à bâtir une meilleure société.

Je profite de l'occasion pour remercier tous les BanquiersScotia d'avoir uni leurs efforts pour aider nos clients – et s'entraider – au cours de la dernière année. Votre travail donne des résultats remarquables; vous avez de quoi être fiers.

La présente déclaration reflète la grande fierté que nous inspire la contribution de la Banque Scotia à des collectivités fortes, à un environnement sain et à la croissance économique, hier comme aujourd'hui. Nous continuerons de faire de notre mieux afin de produire d'excellents résultats pour toutes nos parties prenantes – clients, actionnaires, employés et collectivités – maintenant et à l'avenir.

Brian J. Porter



LETTRE DU PRÉSIDENT



Tom O'Neill

Président du conseil
d'administration de la Banque
Scotia

Chers lecteurs,

Afin de préserver la confiance de nos nombreuses parties prenantes, dont nos actionnaires, clients et employés, nous nous engageons à améliorer la protection des renseignements personnels des clients, à être justes dans l'octroi de nos prêts, à trouver un équilibre entre les intérêts des parties prenantes et à fonctionner de manière intègre. Pour ce faire, et maintenir une excellente réputation, il faut une gouvernance d'entreprise rigoureuse et stratégique. Le Rapport annuel ainsi que la présente Déclaration sur la RSE présentent de nombreux exemples de l'application de ces principes.

Nous avons fait des pas de géant en 2017 et nous continuons de faire évoluer nos normes de gouvernance en fonction des pratiques exemplaires de l'industrie. Reconnaître l'importance de la diversité de leadership et de points de vue et de l'égalité des sexes s'inscrit dans cette foulée. Cette année, nous avons réaffirmé cette conviction en affichant notre soutien à la section canadienne de l'organisme The 30% Club, qui encourage les entreprises canadiennes à augmenter la représentation des femmes dans les conseils d'administration. Je suis fier de pouvoir dire que le nôtre compte plus de 33 % de femmes.

Si la responsabilité en matière de RSE appartient au Comité de gouvernance du Conseil d'administration, la surveillance des répercussions et des risques économiques, environnementaux et sociaux de la Banque est une responsabilité partagée entre tous les comités du Conseil. Vu la complexité de la gestion des risques, notre approche se doit d'être multidisciplinaire. En tant que leader parmi les fournisseurs de services financiers et banque internationale du Canada, nous nous efforçons de bâtir une économie inclusive et d'avoir une influence positive sur le monde, tout en créant de la valeur pour la Banque.

Afin de bâtir une économie pour tous, nous devons investir à long terme dans l'intérêt des générations futures. Comme elle l'a fait ces 185 dernières années, la Banque Scotia entend continuer à créer de la valeur pour ses clients et l'économie réelle.

Ce qui suit reflète notre fierté dans la concrétisation de ces idéaux, et nous serons heureux de continuer à vous faire part de nos progrès.

Tom O'Neill

UN MEILLEUR AVENIR, UNE MEILLEURE SITUATION : NOTRE STRATÉGIE DE RSE

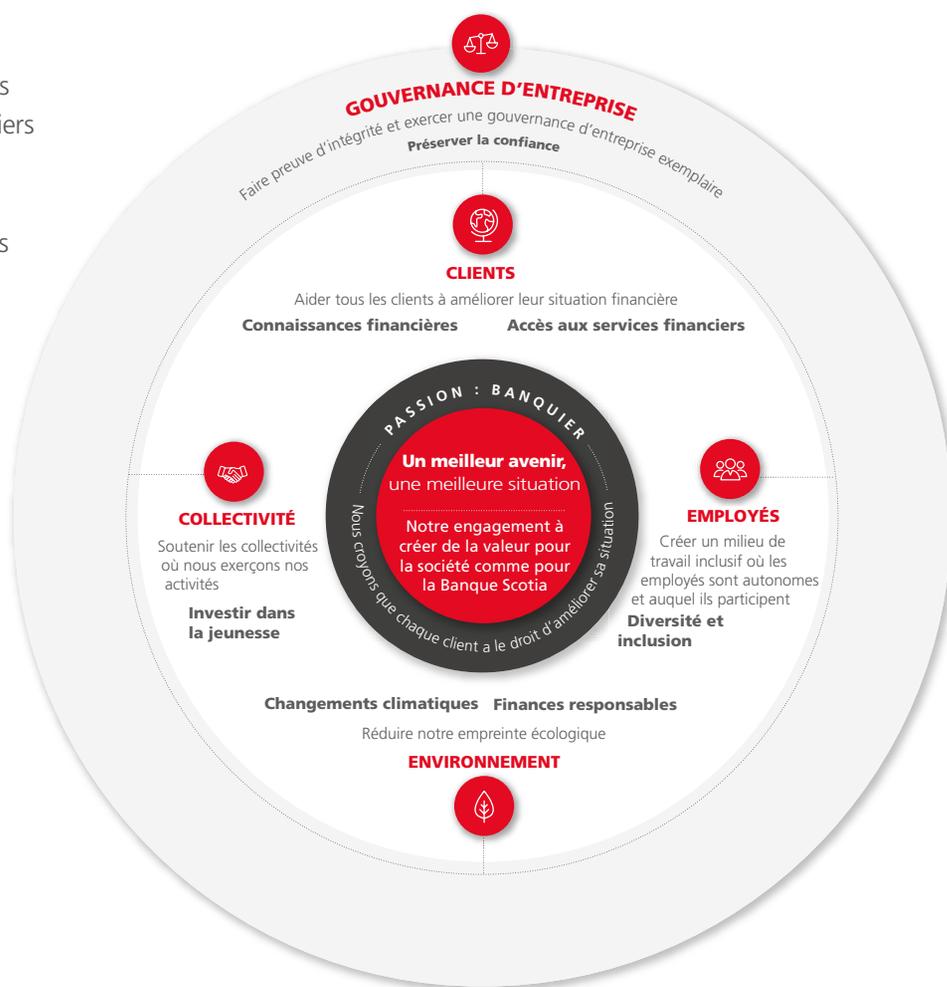
Créer de la valeur pour la société et pour la Banque Scotia

Chaque client a le droit d'améliorer sa situation. Par nos engagements en matière de RSE, notre dialogue avec les parties prenantes et notre solide gouvernance, nous voulons donner les moyens à nos clients de réaliser leur potentiel et ainsi créer un futur meilleur pour la société comme pour

la Banque Scotia. De plus, en misant sur nos ressources, notre rayonnement et notre savoir-faire pour susciter la croissance économique et des retombées sociales pour toutes les parties prenantes et toutes les collectivités où nous exerçons nos activités, nous renforçons aussi la résilience de l'organisation.

Nos priorités de RSE

- Préserver la confiance
- Connaissances financières
- Accès aux services financiers
- Investir dans la jeunesse
- Diversité et inclusion
- Changements climatiques
- Finances responsables



Notre engagement envers des initiatives d'affaires responsables

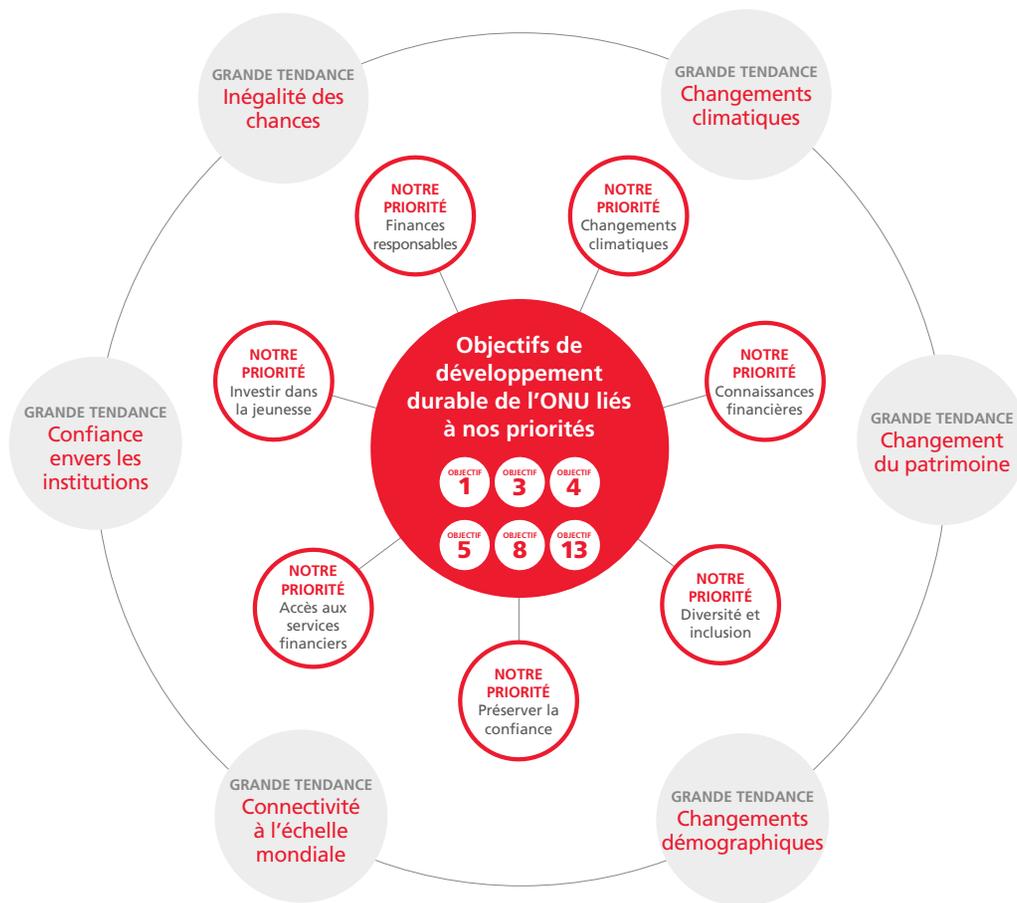
Dans le cadre de notre engagement en matière d'initiatives d'affaires responsables, nous sommes des membres actifs ou signataires des organisations et conventions suivantes.



GRANDES TENDANCES MONDIALES

Notre conviction que chaque client a le droit d'améliorer sa situation financière n'a jamais été aussi importante. Avec une population mondiale qui devrait dépasser les 9 milliards d'ici 2050, la pression sur le climat et les ressources naturelles ne pourra que s'intensifier. L'inégalité continue de diviser nos sociétés, alors que la classe moyenne est en plein essor et que

nombre de jeunes restent coincés dans le cycle de la pauvreté. La Banque Scotia appuie la vision de l'Organisation des Nations Unies d'un monde plus juste et plus durable. Nos priorités et notre stratégie de RSE contribueront à l'atteinte de plusieurs objectifs de développement durable de l'ONU, et nous agissons là où nous pouvons apporter la plus grande contribution.



OBJECTIF 1 : PAS DE PAUVRETÉ

- 1.2 Réduire de moitié au moins la proportion de personnes vivant dans la pauvreté.
- 1.3 Mettre en place des systèmes de protection sociale pour les pauvres et les personnes vulnérables.
- 1.4 Favoriser les droits égaux aux ressources économiques.

OBJECTIF 3 : BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

- 3.2 Mettre fin à la mortalité infantile évitable en soutenant les soins de santé primaires.
- 3.4 Promouvoir la santé mentale et le bien-être.
- 3.8 Atteindre la couverture maladie universelle.

OBJECTIF 4 : ÉDUCATION DE QUALITÉ

- 4.1 Garantir l'enseignement primaire et secondaire gratuit pour tous les garçons et toutes les filles.
- 4.3 Faire en sorte que toutes et tous aient le même accès à un enseignement technique et tertiaire.
- 4.4 Augmenter le nombre de jeunes et d'adultes disposant des compétences nécessaires à l'emploi.
- 4.5 Éliminer les inégalités entre les sexes dans le domaine de l'éducation.

OBJECTIF 5 : ÉGALITÉ DES SEXES

- 5.1 Mettre fin, partout dans le monde, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes.
- 5.2 Veiller à ce que les femmes accèdent aux fonctions de direction à tous les niveaux sur un pied d'égalité.

OBJECTIF 8 : TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

- 8.2 Augmenter le niveau de productivité économique par la diversification et l'innovation.
- 8.3 Promouvoir la création d'emploi et l'entrepreneuriat.
- 8.5 Favoriser le plein emploi productif pour tous à rémunération égale.
- 8.6 Réduire le chômage chez les jeunes par l'éducation ou la formation.
- 8.8 Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail.
- 8.10 Favoriser l'accès aux services bancaires pour tous.

OBJECTIF 13 : LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

- 13.1 Renforcer la résilience et les capacités d'adaptation.
- 13.2 Adopter des mesures relatives aux changements climatiques.
- 13.3 Améliorer la sensibilisation aux changements climatiques.

Sources :

- PWC** : <https://www.pwc.co.uk/issues/megatrends.html>
- PNUD** : <http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/sustainable-development-goals/global-trends--challenges-and-opportunities-in-the-implementation.html>

CHAÎNE DE VALEURS ET RÉPERCUSSIONS

Par ses efforts en matière de RSE, la Banque Scotia crée de la valeur sur les plans économique, social et environnemental pour ses parties prenantes et le monde qui l'entoure.

En tant que leader parmi les fournisseurs de services financiers comptant plus de 88 000 employés et de 24 millions de clients à l'échelle mondiale, la Banque peut créer beaucoup de valeur pour l'économie, la société et l'environnement grâce à ses activités de RSE – tant pour ses principales parties prenantes que pour le monde qui l'entoure.

Voici comment nous avons créé de la valeur en 2017 :



Un meilleur avenir, une meilleure situation
Nos engagements à créer de la valeur pour la société comme pour la Banque Scotia

Valeur pour la collectivité

- **80 millions de dollars canadiens** en dons à l'échelle mondiale
- **60 %** du budget de bienfaisance ont servi à soutenir les jeunes dans la collectivité, alors que **40 %** sont allés à de grandes causes
- **403 500** heures de bénévolat des employés
- **2,3 millions de dollars canadiens** en bourses d'études aux étudiants à l'échelle mondiale



24 MILLIONS DE CLIENTS DANS PRÈS DE 50 PAYS

Valeur pour les clients

- **4,7 milliards de dollars canadiens** de financement dans les énergies renouvelables
- **7 %** d'augmentation de l'accès aux services bancaires pour les communautés autochtones
- Plus de **9 %** d'augmentation des prêts aux petites entreprises canadiennes
- **8,9 %** d'augmentation du microcrédit en Amérique latine

Valeur pour les actionnaires
Revenu en 2017
27 milliards de dollars canadiens

Valeur pour l'environnement
7,74 % de réduction des émissions de GES à l'échelle mondiale en 2017



15 000 FOURNISSEURS À L'ÉCHELLE MONDIALE

Valeur pour les fournisseurs

Relations tant avec des entreprises locales de nettoyage de bureaux que des multinationales d'envergure.

Valeur pour les employés

69,9 millions de dollars canadiens investis dans la formation et le perfectionnement
33 heures consacrées à la formation en moyenne par employé chaque année

PLUS DE 88 000 EMPLOYÉS MONDIALEMENT



NOS PROGRÈS

Nous avons établi plusieurs indicateurs de rendement clés (IRC) pour nous aider à évaluer nos progrès par rapport à l'atteinte des grandes priorités de RSE et à en mesurer les répercussions.

ENGAGEMENT et priorité	IRC	Cible de 2017	Résultat de 2017	Cible de 2018
 CLIENTS Connaissances en matière finances	Nombre de personnes qui bénéficient des programmes et outils de littératie financière (à l'échelle mondiale)	>500 000	>600 000	>700 000
 CLIENTS Accès aux services financiers	Volume total du microcrédit	+7 %	+8,9 %	+8 %
	Augmentation de l'accès aux services bancaires pour les communautés autochtones (selon les clients, au Canada)	+7 %	+7 %	+10 %
	Nombre total de prêts octroyés aux petites entreprises (Canada)	+8,9 %	+9,2 %	+12,1 %
	Être chef de file en matière d'expérience client	Mise en place complète du système Le pous (NPS) au Canada, au Mexique, au Pérou, au Chili en en Colombie d'ici mai 2017	Atteint	≥Norme des services financiers
 GOUVERNANCE Préserver la confiance	Pourcentage d'employés qui s'engagent à respecter le <i>Code d'éthique de la Banque Scotia</i>	100 %	100 %	100 %
	Diversité hommes-femmes au sein du Conseil d'administration	Au moins 30 % de membres de chaque sexe	33 % de femmes	Au moins 30 % de membres de chaque sexe
 EMPLOYÉS Diversité et inclusion	Note d'engagement des employés (à l'échelle mondiale)	≥Norme des services financiers	5 % de plus que la norme des services financiers	≥Norme des services financiers
	Ratio de femmes aux postes de haute direction	≥30 % (VP+) à l'échelle mondiale	+39 % (Canada) +20 % (ailleurs dans le monde)	≥34 % (VP+) à l'échelle mondiale
 COLLECTIVITÉ Investir dans la jeunesse	Pourcentage du budget total de bienfaisance consacré aux jeunes dans la collectivité	60 % aux jeunes dans la collectivité 40 % à de grandes causes	60 % aux jeunes dans la collectivité 40 % à de grandes causes	70 % aux jeunes dans la collectivité 30 % à de grandes causes
	 ENVIRONNEMENT Changements climatiques	Réduction des émissions de GES	15 % de réduction des émissions de GES de type 1 et 2 au Canada d'ici 2017 (par rapport aux niveaux de 2012).	28,68 % de réduction des émissions de GES de type 1 et 2 atteinte au Canada un an plus tôt que prévu, en 2016. En 2017, 7,74 % de réduction supplémentaire de ces émissions enregistrés à l'échelle mondiale.
Mise en place de la tarification interne du carbone		Fixation de la tarification interne du carbone	Fixation de la tarification interne du carbone à 15 \$ la tonne	Mise en place de la tarification interne du carbone

NOS PROGRÈS

Résultats de 2017

En plus des cibles qui précèdent, nous utilisons certains indicateurs de rendement clés pour mesurer et gérer nos progrès.

ENGAGEMENT et priorité	IRC	Résultat de 2017
 EMPLOYÉS Diversité et inclusion	Taux de roulement (au Canada et à l'échelle mondiale)	15 % au Canada; 12 % à l'échelle mondiale
	Pourcentage global d'employés handicapés (au Canada)	3,8 %*
	Pourcentage global d'employés de minorités visibles (au Canada)	28,4 %*
	Pourcentage global d'employés autochtones (au Canada)	1,2 %*
	Investissement total dans la formation et le perfectionnement des employés	69,9 millions de dollars canadiens
	Nombre d'heures moyen consacré à la formation par employé annuellement	33 heures
 COLLECTIVITÉ Investir dans la jeunesse	Montant total en dons de bienfaisance à l'échelle mondiale	80 millions de dollars canadiens
	Nombre total d'heures de bénévolat des employés	403 500 heures
	Dons remis par l'entremise des programmes officiels de bienfaisance des employés à l'échelle mondiale	11,5 millions de dollars canadiens
 ENVIRONNEMENT Changements climatiques	Total des émissions de GES de type 1, 2 et 3 à l'échelle mondiale	Type 1 : 13 950 tonnes de CO ₂ Type 2 : 108 181 tonnes de CO ₂ Type 3 : 18 060 tonnes de CO ₂ Bilan total d'éq. CO ₂ : 140 191
 ENVIRONNEMENT Finances responsables	Engagement à l'égard d'un avenir écoénergétique par l'investissement dans les énergies renouvelables	4,7 milliards de dollars canadiens

* Données de 2016, issues du dernier rapport sur l'équité en matière d'emploi.

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES ET IMPORTANCE RELATIVE

L'écoute des parties prenantes et la compréhension de leurs besoins sont vitales pour la croissance de nos activités et la réalisation de notre stratégie de RSE. Plus précisément, le maintien du dialogue avec les principaux groupes d'intervenants nous aide à repérer les tendances sociales, environnementales et de gouvernance, à comprendre les

attentes de la société dans les différents pays où nous exerçons nos activités et à obtenir des commentaires sur notre stratégie et nos priorités. Nous interagissons avec les parties prenantes par divers moyens et canaux, officiels et informels, dans les divers secteurs d'activité de la Banque, comme le résume le tableau ci-dessous.

NOS INTERACTIONS AVEC LES PARTIES PRENANTES

Parties prenantes	Sujets d'intérêt en 2017	Nos interactions
Clients	<ul style="list-style-type: none"> • Pratiques de vente • Filières • Commandites • Engagement envers la collectivité • Accès aux services bancaires • Résolution de problèmes • Occasions d'améliorer l'expérience client 	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration avec le public • Collaboration avec le gouvernement et les organismes de réglementation • Le poulx (NPS), rétroaction des clients en continu • Bureau de l'ombudsman, processus de règlement des plaintes • Écoute par les médias sociaux
Employés	<ul style="list-style-type: none"> • Droits de la personne au travail • Accent sur le client • Transformation numérique 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique mondiale contre le harcèlement révisée en 2017 • Sites intranet et courriel de la Banque • Assemblées locales et réunions d'équipe
Agences de notation/ investisseurs/ analystes financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Transformation numérique • Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) • Droits de la personne et relations avec les Autochtones • Marché de l'habitation et endettement des consommateurs au Canada • Enjeux géopolitiques et macroéconomiques, y compris les renégociations de l'ALENA 	<ul style="list-style-type: none"> • Toute première Journée des investisseurs axée sur les services bancaires numériques en février 2017 • Appels et rencontres avec les actionnaires • Propositions et demandes de renseignements des actionnaires • Conférences téléphoniques de mise à jour annuelles et trimestrielles sur les bénéfices
Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> • Tarification interne du carbone • Cybersécurité • ALENA et commerce international • Pratiques de vente • Soutien aux petites entreprises • Transformation numérique du secteur financier • Diversité et inclusion 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogue des décideurs et des représentants du gouvernement • Mémoires présentés aux consultations du gouvernement • Respect des obligations réglementaires

ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES ET IMPORTANCE RELATIVE

Parties prenantes	Sujets d'intérêt en 2017	Nos interactions
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Code d'éthique du fournisseur Politiques et processus de gestion de l'approvisionnement centralisés Exigences en matière de gestion du risque et de réglementation liées aux tiers Modern Slavery Act du Royaume-Uni et droits de la personne Risque environnemental et social 	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle DP des fournisseurs dans le cadre d'un projet sur les droits de la personne Contrats normalisés prêts pour le marché comportant des conditions liées à l'environnement et à la RSE Programme de gestion des relations avec les fournisseurs
ONG et organismes de développement communautaires	<ul style="list-style-type: none"> Conditions de santé et d'éducation, et bien-être des jeunes dans les pays où nous exerçons nos activités 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement de l'Indice Banque Scotia de la situation des jeunes dans la collectivité Partenariats communautaires Conférences, événements, webinaires Aménagement de terrains de soccer et de patinoires de hockey dans les collectivités aux besoins élevés
Organismes de durabilité mondiaux	<ul style="list-style-type: none"> Recommandations de la TCFD Tarification du carbone Diversité et inclusion 	<ul style="list-style-type: none"> Appui public de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) du Conseil de stabilité financière (CSF) Fixation d'une tarification interne du carbone afin de remplir nos obligations comme membre de la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone, en consultation avec le CDP Participation à une étude en collaboration avec le Delphi Group sur la tarification du carbone au Canada Commandite d'un événement et de conférences sur la diversité et l'inclusion

Questions importantes

Nous voulons nous assurer d'aborder les enjeux sociaux et environnementaux qui concernent le plus nos activités et nos parties prenantes, et sur lesquels nous pouvons avoir la plus grande répercussion positive qui soit (nos « questions importantes »). Afin de mieux comprendre le point de vue et les attentes de nos parties prenantes, nous avons amélioré notre processus d'engagement des parties prenantes en 2017. Nous avons utilisé une plateforme numérique réservée à la collecte de renseignements provenant d'intervenants internes et externes du monde entier : employés, clients, investisseurs, représentants du gouvernement, ONG, organismes de bienfaisance partenaires, associations sectorielles et universités. En tout, nous avons compilé 214 sondages remplis par des parties prenantes externes et des employés. Nous avons

demandé à tous les répondants de classer les questions importantes par ordre de priorité. De plus, nous avons demandé à nos employés d'évaluer dans quelle mesure la Banque Scotia pourrait avoir une incidence sur ces enjeux.

Dans l'ensemble, les parties prenantes externes et les employés étaient fortement en accord au sujet des questions les plus importantes. Ils ont défini comme principales priorités notre gouvernance de l'exploitation, transparence, service à la clientèle, et confidentialité et sécurité des données, plus particulièrement (deux aspects qui ont gagné en importance depuis notre dernière enquête sur l'importance relative en 2015). Nombre de questions importantes prioritaires étaient directement ou indirectement liées à l'expérience client. À noter que la plupart des priorités que nous avons fixées en 2015 sont encore pertinentes aujourd'hui.

NOS PRIORITÉS

Nos priorités de RSE reflètent notre engagement à créer de la valeur pour la société comme pour la Banque Scotia. Le tableau suivant résume la façon dont nos priorités nous permettent d'aborder les questions importantes.

Priorité	Description	Sujets importants
 Préserver la confiance	Afin de préserver la confiance de nos parties prenantes, nous nous efforçons de faire preuve d'intégrité dans nos activités, d'améliorer la protection des renseignements personnels des clients, d'être justes dans l'octroi de nos prêts et de trouver un équilibre entre les intérêts des parties prenantes.	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance de l'exploitation Service à la clientèle Confidentialité et sécurité des données Transparence de l'exploitation et des services Droits de la personne Engagements externes liés à la durabilité ou à la RSE Structure organisationnelle
 Connaissances financières	Si nos clients savent prendre de meilleures décisions financières, ils peuvent améliorer leur situation. Nous informons nos clients en leur faisant comprendre comment ils peuvent se planifier un avenir meilleur et en leur offrant des produits et services honnêtes.	<ul style="list-style-type: none"> Conception et vente honnêtes des produits et services Littératie financière
 Accès aux services financiers	Aider les clients à améliorer leur situation financière suppose de leur donner les outils qu'il faut pour réussir. Nous travaillons à améliorer l'accès aux services financiers essentiels pour les personnes et les entreprises.	<ul style="list-style-type: none"> Innovation ou numérisation Inclusion financière ou accès Création de produits ayant des avantages sur le plan social
 Diversité et inclusion	Un milieu de travail diversifié et inclusif permet aux clients et aux employés de réaliser pleinement leur potentiel. Nous cherchons à respecter et à reconnaître la contribution de chacun et à accueillir nos différences comme nos ressemblances – peu importe l'âge, l'ethnicité, le sexe ou l'orientation sexuelle.	<ul style="list-style-type: none"> Attraction, recrutement et perfectionnement des talents Pratiques équitables en matière d'emploi Santé et bien-être des employés Diversité et égalité des chances
 Investir dans la jeunesse	En investissant dans la jeunesse, nous misons sur la sécurité, la stabilité et la croissance à long terme de notre avenir. Nous sommes fiers de travailler avec des partenaires communautaires qui améliorent la santé et l'éducation des jeunes de leur collectivité.	<ul style="list-style-type: none"> Investissement dans la collectivité et philanthropie Santé, bien-être et éducation des jeunes
 Changements climatiques	Pour avoir un meilleur avenir, il faut une planète en santé. En fixant des cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre et en agissant pour les atteindre, nous cherchons à réduire notre participation aux changements climatiques.	<ul style="list-style-type: none"> Empreinte environnementale Chaîne d'approvisionnement durable ou responsable
 Finances responsables	Les entreprises peuvent contribuer à la création d'un avenir meilleur, et ont la responsabilité de le faire. Comme banque, nous investissons dans des solutions responsables et nous octroyons des prêts de façon à atténuer les risques sociaux et environnementaux.	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des risques environnementaux ou sociaux en matière de prêts Création de produits ayant des avantages environnementaux

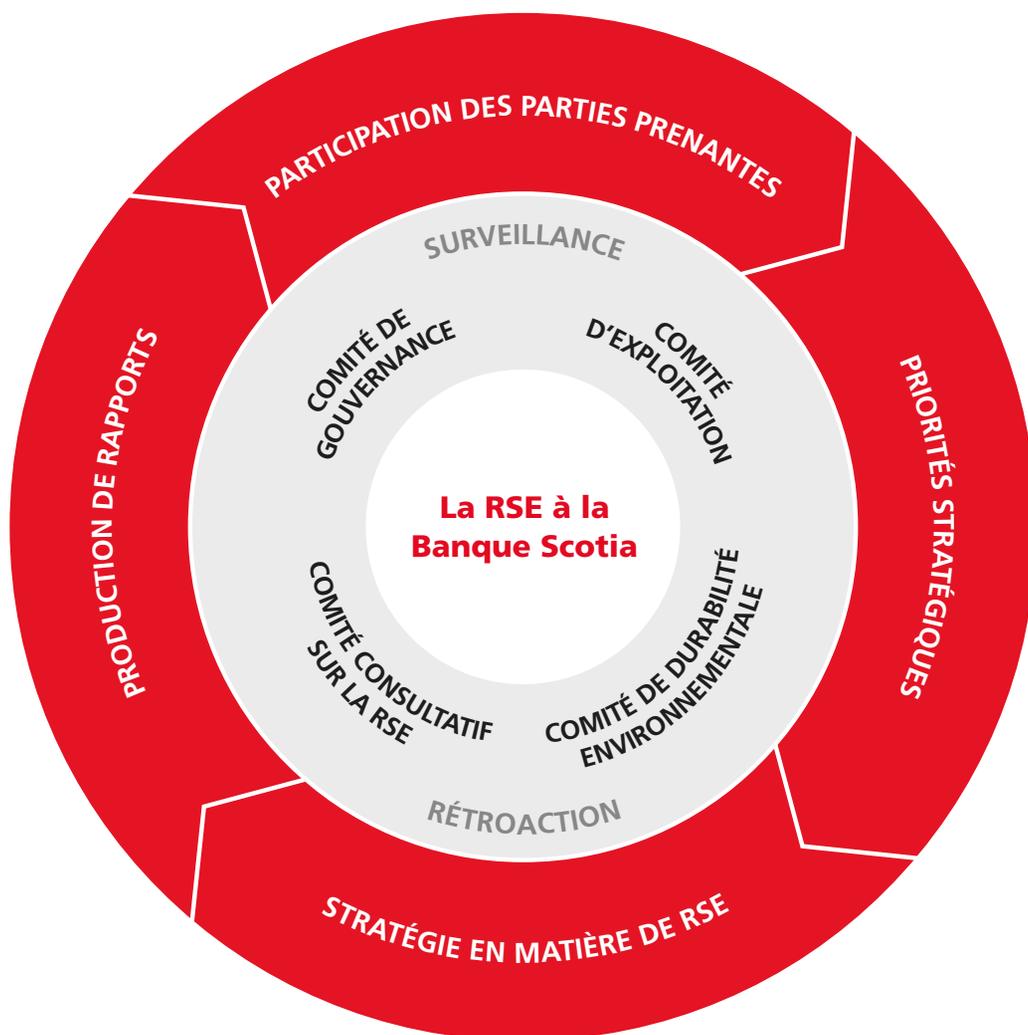
GOVERNANCE EN MATIÈRE DE RSE

Nos Comité de gouvernance et Comité d'évaluation des risques jouent tous deux un rôle prépondérant dans l'orientation de nos activités de RSE en supervisant l'élaboration des politiques, des déclarations ou des stratégies de la Banque pour influencer en bien sur l'économie, l'environnement et la société.

Le Comité de gouvernance passe en revue la stratégie et la déclaration de la Banque en matière de RSE, évalue son travail sur les plans écologique et social, et compare ses résultats à celui de la concurrence. Il discute aussi des tendances et des meilleures pratiques à l'échelle mondiale en matière de déclaration des résultats non financiers des entreprises avec l'équipe de gestion de RSE. En 2017, le Comité de gouvernance a examiné l'évolution de nos priorités en matière de RSE

ainsi que de notre stratégie intégrée concernant les droits de la personne. Ce Comité est entièrement composé d'administrateurs indépendants.

Le Comité d'évaluation des risques s'occupe de l'appétence au risque de la Banque (le niveau de risque qu'elle est disposée à assumer). De façon continue, il repère et surveille les risques principaux, évalue les politiques en matière de risque et supervise la fonction de gestion du risque de la Banque. De plus, le Comité peut faire des recommandations au conseil à propos de risques principaux et de politiques éventuelles (par exemple la politique environnementale et la politique en matière de tolérance au risque de crédit), selon les besoins.



GOUVERNANCE : PRÉSERVER LA CONFIANCE

Notre Banque compte sur ses parties prenantes. Afin de préserver leur confiance, nous efforçons de faire preuve d'intégrité dans nos activités, d'améliorer la protection des renseignements personnels des clients, d'être justes dans l'octroi de nos prêts et de trouver un équilibre entre les intérêts des parties prenantes.



QUESTIONS IMPORTANTES CONNEXES

- Gouvernance de l'exploitation
- Transparence de l'exploitation et des services
- Confidentialité et sécurité des données
- Droits de la personne
- Approvisionnement responsable
- Service à la clientèle
- Participation à des projets de durabilité d'envergure

RÉSULTATS

Faits saillants de 2017

- Le pouls (NPS) a été entièrement mis en place au Canada, au Mexique, au Pérou, au Chili et en Colombie.
- La Banque Scotia a affiché son soutien à la section canadienne de l'organisme The 30% Club, qui encourage les entreprises canadiennes à augmenter la représentation des femmes dans les conseils d'administration et aux postes de direction. Elle appuie également l'Accord Catalyst, et en 2017, la Banque est heureuse de souligner que les femmes représentent 33 % de son conseil d'administration.
- Nous avons fait évoluer notre stratégie concernant les droits de la personne et avons publié une Déclaration des droits de la personne.

Perspectives sur 2018

- Étendre Le pouls (NPS) à nos clients commerciaux du Canada, du Pérou, du Mexique, du Chili et de la Colombie.
- Faire évoluer notre fonction d'authentification biométrique pour qu'elle s'applique au visage, aux yeux et à la voix afin de mieux protéger ce qui appartient à nos clients et d'améliorer leur expérience bancaire.
- Continuer de revoir notre approche en matière de droits de la personne quant aux enjeux qui touchent nos employés comme l'équité salariale, la discrimination et les heures de travail, et à ceux qui concernent nos clients, comme la confidentialité.

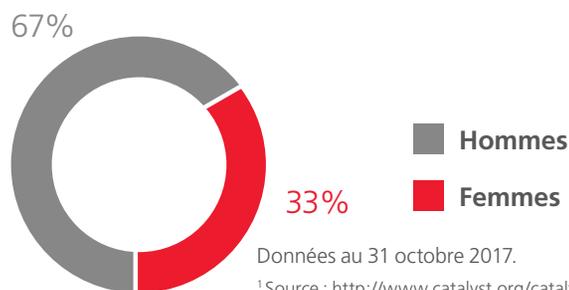
Gouvernance d'entreprise

La Banque Scotia accorde le plus grand respect à la confiance que lui accordent ses parties prenantes. Nous nous efforçons à ce que nos gestes témoignent de cette confiance, en favorisant un leadership fort et une culture d'intégrité et de conformité. Nous sommes fiers de notre feuille de route en matière de bonne gouvernance, et encourageons grandement nos employés à incarner nos valeurs de base (respect, intégrité, passion et responsabilité). Nous sommes convaincus que le maintien de nos normes élevées en matière de conduite professionnelle est la responsabilité de tous à la Banque. Cela commence par l'exemple d'un leadership fort.

Le conseil d'administration joue un rôle fondamental dans la gouvernance générale de la Banque. Élu chaque année par les actionnaires, le conseil vise à créer de la valeur à long terme pour les actionnaires en supervisant le travail de la direction et en favorisant une culture d'intégrité et de conformité.

Dans le cadre de notre engagement à renforcer nos activités grâce à la diversité et à l'inclusion, nous avons porté le ratio de femmes au conseil d'administration à 33 %, ce qui est également conforme à l'objectif de 2022 de l'Accord Catalyst, que nous appuyons¹.

Conseil d'administration





GOUVERNANCE : PRÉSERVER LA CONFIANCE

Le président du conseil et le chef de la direction ont tous deux affirmé le soutien de la Banque à la section canadienne de l'organisme The 30% Club, qui encourage les entreprises canadiennes à augmenter la représentation des femmes dans les conseils d'administration et aux postes de direction.

Le président du conseil est un administrateur indépendant, qui le dirige afin qu'il remplisse efficacement son mandat. Il conseille également le président et chef de la direction sur les enjeux stratégiques et commerciaux majeurs, et représente le conseil lors de rencontres avec le principal organisme de réglementation de la Banque, les actionnaires et autres principaux intéressés.

Le conseil est appuyé par quatre comités : Audit, Gouvernance, Ressources humaines et Évaluation des risques. Le président siège aux quatre, et chaque premier directeur (sauf le président et chef de la direction) est membre d'au moins un comité. Le mandat du conseil et les chartes des comités sont accessibles sur le site Web de la Banque Scotia.

Code d'éthique de la Banque Scotia

Le respect de normes élevées en matière d'éthique et d'intégrité est essentiel à la gestion des risques. *Le Code d'éthique de la Banque Scotia* est au cœur de cette démarche, décrivant exactement le comportement attendu des employés envers la Banque, les clients, nos collectivités, nos actionnaires et leurs collègues. Nous exigeons que tous les employés, administrateurs et dirigeants attestent chaque année qu'ils adhèrent au Code d'éthique. Ce processus fait aussi l'objet d'une révision annuelle par des responsables de l'audit internes et d'autres indépendants.

Nous exigeons que tous les employés, administrateurs et dirigeants attestent chaque année qu'ils adhèrent au Code d'éthique.

Voici les six principes directeurs du Code :

- Respecter les lois en vigueur dans les pays où la Banque Scotia est implantée.
- Éviter de se placer ou de placer la Banque Scotia dans une situation de conflit d'intérêts.
- Agir avec honnêteté et intégrité.
- Respecter la confidentialité, et assurer la conformité et la sécurité des biens, des communications, de l'information et des opérations.
- Traiter tout le monde de façon correcte, équitable et professionnelle.
- Respecter nos engagements envers les collectivités au sein desquelles nous exerçons nos activités.

D'autres politiques et procédures complètent le Code, traitant de sujets tels que la dénonciation, la protection des renseignements personnels, la confidentialité des renseignements sur les employés, le risque de réputation, et la lutte contre la corruption et le blanchiment d'argent. La Banque a également publié une Déclaration des droits de la personne en 2016.

Nous offrons à tous les employés concernés de la formation sur les principales politiques et questions en matière d'éthique. Par exemple, en 2017, nous avons revu notre formation avancée sur la lutte contre la corruption en y ajoutant le contenu sur les pots-de-vin pour en faire le cours *Lutte contre la corruption et les pots-de-vin*. De plus, en collaboration avec le Bureau de la protection de la confidentialité (BPD), nous avons repensé notre formation pour les employés sur les meilleures pratiques et les problèmes liés à la confidentialité aux Opérations internationales en offrant des vidéos d'information sur le site intranet de la Banque. Nous avons également mis en place une nouvelle formation sur les pratiques de vente dans le Réseau canadien et les Opérations internationales.

Confidentialité et sécurité des données

Il est primordial de préserver la confidentialité et la sécurité des renseignements sur nos clients, surtout compte tenu de l'évolution rapide du risque de cybercriminalité et des méthodes connexes. Nous mettons l'accent sur la protection des actifs et des renseignements personnels de nos clients,

GOVERNANCE : PRÉSERVER LA CONFIANCE

et exigeons que tout notre personnel traite les renseignements confidentiels avec le plus grand soin. Nous faisons continuellement des efforts pour rappeler l'importance de la confidentialité et de la protection des renseignements au sein de la Banque, notamment par notre programme de formation en ligne obligatoire. En outre, toute violation de la confidentialité entraîne des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Nous adaptons notre stratégie au fil de l'évolution des risques pour la sécurité, surtout des cyberrisques, et investissons massivement dans les technologies de sécurité de pointe afin de protéger les données de nos clients. En 2017, nous avons conclu un partenariat avec Team8, société israélienne d'experts en cybersécurité de renommée mondiale, en vue d'améliorer nos capacités en matière de sécurité informatique.

Confidentialité

Notre Bureau de la protection de la confidentialité veille activement au respect des lois et des politiques afférentes à la protection des renseignements personnels. En 2017, son équipe a mis à jour les processus de gestion des incidents relatifs à la vie privée et des atteintes à la vie privée, soit la manière dont la Banque réagit dans de telles circonstances. Nous avons aussi élaboré un processus amélioré d'évaluation des facteurs relatifs à la confidentialité, qui facilite le repérage et l'atténuation des risques d'atteinte à la vie privée dans le cadre des nouvelles initiatives. D'ailleurs, nous travaillons activement à offrir la formation connexe à l'échelle mondiale. De plus, nous recruterons de nouveaux responsables locaux de la confidentialité en 2018, dont le mandat sera d'aider nos employés à bien suivre le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la confidentialité.

Cybersécurité

Nous nous efforçons continuellement de garder une longueur d'avance sur l'évolution des risques de cybercriminalité. En 2017, nous avons fait nombre d'améliorations pour rehausser la protection à l'égard de nos clients, dont le resserrement des contrôles d'identité pour les employés qui utilisent nos systèmes et bases de données. Nous avons intensifié les processus d'intervention en cas d'incident et la formation connexe afin que nos employés de partout dans le monde sachent réagir avec rigueur et le fassent de manière uniforme. Fait important : nous avons invité un tiers indépendant à évaluer l'efficacité de ces processus, et avons pris des mesures pour optimiser et simplifier davantage notre approche.

Pour mieux protéger les actifs de nos clients et améliorer leur expérience bancaire, nous avons rehaussé notre processus d'identification du client. Plus particulièrement, nous avons amélioré nos questions de sécurité et instauré l'identification tactile. À terme, nous voulons aussi faire évoluer notre fonction d'authentification biométrique pour proposer l'identification faciale, oculaire et vocale.

Droits de la personne

Le respect des droits de la personne est au cœur de nos valeurs de base et guide la conduite de nos affaires. Nous nous engageons à appliquer les *Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme* de l'ONU, qui fournissent aux entreprises un cadre clair de mise en œuvre des cibles concernant les droits de la personne. Ces déclarations se reflètent dans les objectifs de développement durable, notamment l'objectif 8 sur le travail décent et la croissance économique. Il met l'accent sur la croissance économique et la productivité par la diversification, l'innovation et la modernisation technologique, ainsi que sur la protection des droits des employés et la promotion de la sécurité sur le lieu de travail pour tous.

Nous avons aussi élaboré des pratiques et des procédures commerciales s'appuyant sur des normes internationales et universelles du travail telles que la Déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du travail. Nous sommes déterminés à veiller à ce que nos activités et nos partenaires de la chaîne d'approvisionnement mondiale respectent les normes du travail internationales en vigueur, y compris les conventions n° 87 et 98 de l'Organisation internationale du travail sur la liberté d'association et de négociation collective.

Notre Déclaration des droits de la personne à l'échelle mondiale et notre stratégie triennale concernant ces droits s'appuient sur les conclusions d'une évaluation complète des risques et des répercussions liés aux droits de la personne. La stratégie définit les questions concernant les droits de la personne les plus importantes pour la Banque et ses parties prenantes. Nous visons à incorporer ces considérations à nos activités de prêts et à notre exploitation. Notre comité directeur interfonctionnel interne en matière de droits de la personne surveille nos efforts et évalue nos progrès.



GOUVERNANCE : PRÉSERVER LA CONFIANCE

STRATÉGIE TRIENNALE

CONCERNANT LES DROITS DE LA PERSONNE

En 2017, nous avons mis au point une Politique mondiale contre le harcèlement améliorée pour garantir l'uniformité des normes et des processus à l'échelle mondiale. En 2018, nous veillerons à ce que la totalité des employés de la Banque y soient sensibilisés en instaurant une formation structurée et obligatoire.

Nous avons commencé à planifier la mise en œuvre d'un programme de contrôle relatif aux droits de la personne qui nous permettrait de repérer les lacunes en la matière dans les pays à risque élevé et des secteurs particuliers alors que nous explorons les possibilités d'investissement dans des produits de placement. Nous avons aussi jeté les bases d'une analyse des écarts exhaustive pour les marchés à risque élevé afin de déterminer quels paramètres liés aux droits de la personne devraient être intégrés au processus de diligence raisonnable au moment de l'accueil des clients des services bancaires aux particuliers.

De plus, nous avons travaillé sur un projet pilote d'examen des politiques et des processus concernant les mesures d'adaptation en milieu de travail. Nous nous servirons des renseignements recueillis pour repérer les lacunes à ce chapitre et trouver des solutions dans chacun des pays où la Banque est présente.

En 2018, nous entendons continuer à faire avancer les principes des droits de la personne. En ce qui concerne nos propres ressources humaines, nous ferons avancer l'équité salariale, la lutte contre la discrimination et les heures de travail, et pour nos précieux clients, nous miserons entre autres sur la confidentialité.

Approvisionnement responsable

En tant qu'institution financière, la Banque a une chaîne d'approvisionnement axée sur les biens et services indirects. Elle compte plus de 15 000 fournisseurs dans le monde, des petites ou moyennes entreprises comme des grandes sociétés, et privilégie ceux qui partagent ses valeurs et sa culture d'entreprise.

Notre approche en ce qui concerne le comportement éthique de nos fournisseurs reflète notre appui à l'objectif de développement durable n° 8. Plus particulièrement, nous exigeons que tous nos fournisseurs respectent notre Code d'éthique du fournisseur, et des critères sociaux et environnementaux entrent dans notre évaluation de fournisseurs potentiels. Nos équipes de la RSE et des activités utilisent une plateforme spéciale pour gérer les fournisseurs et surveiller leurs résultats de façon continue.

Nous cherchons continuellement à optimiser notre manière de repérer les risques et de passer à l'action en ce qui concerne les droits de la personne dans notre chaîne d'approvisionnement. En 2017, nous avons d'ailleurs mené un examen approfondi de ces risques dans notre chaîne d'approvisionnement pour définir les catégories et les marchés à haut risque. Nous nous sommes inspirés des conclusions pour renforcer nos politiques et nos procédures concernant les soumissions, l'intégration de nouveaux fournisseurs et l'achat. Par exemple, nous avons amélioré notre processus d'évaluation des risques pour les fournisseurs nouveaux et actuels, mis à jour notre Code d'éthique du fournisseur et implanté une nouvelle Politique afférente aux relations avec les fournisseurs. Nous avons également élaboré une politique améliorée pour les achats ainsi qu'un manuel pratique afin d'aider nos acheteurs à tenir compte de questions éthiques lors du processus décisionnel en matière d'approvisionnement.

Expérience client

De la même manière que nous tenons à faire respecter des normes élevées dans notre chaîne d'approvisionnement, nous misons depuis longtemps sur l'enrichissement de l'expérience client. Nous donnons les moyens à nos employés de prêter efficacement assistance aux clients en évaluant leurs besoins et en élaborant de bonnes stratégies financières. Nous cherchons régulièrement à obtenir les commentaires des clients et des employés et surveillons les équipes de vente pour vérifier qu'elles respectent nos pratiques. Nous sommes d'ailleurs convaincus de la validité de ces dernières, et si nous ne répondons pas aux attentes des clients, nous modifions notre façon de faire pour y arriver.

GOUVERNANCE : PRÉSERVER LA CONFIANCE

S'ils ont une plainte à formuler, les clients canadiens peuvent d'abord communiquer avec leur succursale ou Centre de contact. Si la question n'est pas réglée à la satisfaction du client, y compris par le cadre supérieur, elle peut être relayée au Bureau du président. Si la plainte n'est toujours pas résolue, elle peut être transmise à l'ombudsman de la Banque Scotia. La Banque suit un processus semblable partout dans le monde, lequel peut varier selon les exigences réglementaires ou les besoins locaux.

Transformation numérique et Le poul

Alors que se poursuit notre transformation numérique, nous avons redoublé d'efforts pour simplifier et numériser l'expérience client en créant notre propre système Net Promoter (NPS). Maintenant appelé « Le poul », il s'agit de notre système d'expérience client à l'échelle mondiale, qui permet l'adoption d'une approche systématique par laquelle nous pouvons mieux écouter nos clients, mettre leurs commentaires à profit et leur répondre en temps réel. Cette vision précise de la perception de nos services par nos clients nous aidera à établir des relations durables avec eux, et à investir dans les produits, les services et les outils nécessaires à leur réussite.

Tout au long de 2017 a eu lieu la mise en place du système Le poul dans nos succursales, Centres de contact et canaux numériques partout au Canada, au Mexique, au Pérou, au Chili et en Colombie. Nous avons aussi instauré un programme pilote pour les clients des Services aux entreprises au Canada et au Pérou. Depuis le lancement, nous avons envoyé presque dix millions de sondages à nos clients du monde entier, et avons reçu les commentaires de plus de deux millions d'entre eux. Nous encourageons le personnel à tous les échelons de l'organisation à communiquer avec les clients à la suite d'une rétroaction, ce qui s'est traduit par plus de 200 000 rappels aux clients.

Nous avons reçu les commentaires de plus de deux millions de clients par Le poul.

Grâce à la grande importance que nous avons accordée à la rétroaction, nous pouvons maintenant apporter des changements qui profitent à nos clients et améliorent leur expérience. Par exemple, les clients chiliens n'étaient pas satisfaits des règles concernant l'expiration du mot de passe numérique, et en conséquence, un fort volume d'appels au Centre de contact était lié au déblocage des comptes. Nous avons donc amélioré et simplifié le processus concernant le mot de passe, et l'avons actualisé pour assurer sa sécurité. Les clients ont bien accueilli ce changement et le Centre de contact reçoit désormais moins d'appels au sujet des mots de passe.

En 2018, nous étendrons Le poul à nos clients commerciaux du Canada, du Pérou, du Mexique, du Chili et de la Colombie. Nous continuerons aussi son implantation auprès des particuliers dans les Antilles, en accordant la priorité à la Jamaïque, à Trinité-et-Tobago et à la République dominicaine. Nous lancerons aussi le système dans les autres Centres de contact de nos six marchés et nous nous pencherons sur de nouveaux outils technologiques pour recueillir les commentaires des clients.

Nous avons par ailleurs élaboré un système exclusif pour rassembler les commentaires des employés. Grâce à cet outil, les employés peuvent facilement amorcer, au sein de l'organisation, des changements améliorant leur expérience et celle des clients.

CLIENTS : ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

Aider les clients à améliorer leur situation financière suppose de leur donner les outils qu'il faut pour réussir. Nous travaillons à améliorer l'accès aux services financiers essentiels pour les personnes et les entreprises.



QUESTIONS IMPORTANTES CONNEXES

- Promotion de l'inclusion financière
- Innovation et numérisation
- Création de produits ayant des avantages sur le plan social

RÉSULTATS

Faits saillants de 2017

- Nous avons augmenté le volume du microcrédit de 9,2 % dans toute la division Opérations internationales.
- La Banque a été certifiée au niveau Or par le Conseil canadien pour le commerce autochtone pour l'accès aux services financiers qu'elle a fourni aux communautés autochtones.
- Le programme Billetera Móvil, offert au Pérou, a maintenant une clientèle de 87 190 clients.

Perspectives sur 2018

- Nous voulons rendre accessibles les comptes de petites entreprises à plus d'entreprises en joignant tous les clients admissibles.
- Nous voulons faire croître de 12,1 % les prêts aux petites entreprises.
- Nous ferons en sorte que l'accès aux services financiers des communautés autochtones augmente de 10 %.

On estime à deux milliards le nombre de personnes en âge de travailler n'ayant pas accès à des services bancaires professionnels dans le monde, selon la Banque mondiale². D'ici 2030, l'ONU vise l'éradication de la pauvreté (objectif de développement durable n° 1), y compris en garantissant un accès égal aux services bancaires de base pour tous. En levant les obstacles et en augmentant l'accès aux services financiers, nous contribuons activement à l'atteinte de cet objectif et à la création d'une économie mondiale plus inclusive. Surtout, nous croyons que chaque client a le droit d'améliorer sa situation. Nous créons des occasions pour permettre à tous de réussir – qu'il s'agisse de familles, de personnes ou d'entreprises. L'innovation numérique a un rôle fondamental à jouer dans cette démarche. Nous transformons nos produits et services pour satisfaire les besoins variés de nos clients, misant sur la technologie mobile pour aider notre clientèle à accéder aux services financiers essentiels comme jamais auparavant.

Promotion de l'inclusion financière

Services bancaires aux autochtones

La Banque Scotia prend les moyens d'influencer les personnes, les communautés et les entreprises autochtones de manière positive en offrant des services bancaires plus efficaces, en créant de l'emploi et en appuyant le développement durable.

Nous exploitons 27 Centres de services bancaires à la clientèle autochtone au Canada, dont quatre succursales situées dans une réserve, qui offrent toute notre gamme de services. Les Services aux entreprises offrent aussi un service de prêts personnalisé aux organisations de développement économique autochtones et aux conseils de bande dans les réserves, ce qui aide les communautés à stimuler leur économie. Tous ces centres et toutes ces succursales adhèrent au processus d'examen du programme Progressive Aboriginal Relations (PAR) du Conseil canadien pour le commerce autochtone.

La Banque a également eu l'honneur d'être certifiée au niveau Or par le Conseil canadien pour le commerce autochtone pour la troisième fois.

² Source: La Banque mondiale, <http://www.worldbank.org/fr/topic/financialinclusion/overview>

CLIENTS : ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

Le niveau Or qu'a reçu la Banque Scotia souligne son leadership en matière de relations avec les autochtones et son engagement à travailler avec les entreprises et les communautés autochtones en leur offrant des services bancaires utiles. Seulement six sociétés canadiennes ont reçu cette distinction en 2017.

Petites entreprises

Les petites entreprises sont le fer de lance de l'économie canadienne : en moyenne, elles contribuent au PIB à hauteur de 30 % et emploient quelque 11,6 millions de personnes³, alors qu'au Mexique, les 4,7 millions de petites entreprises apportent 1,6 million de dollars américains au PIB du pays⁴. La Banque Scotia est résolue à soutenir la réussite des petites entreprises en leur offrant des services financiers plus rapides et plus intelligents. Par exemple, la nouvelle plateforme de crédit numérique permet à plus de petites entreprises du Canada d'économiser du temps et de mieux gérer leurs finances en accédant plus rapidement à des services financiers.

En rendant numériques les processus d'ouverture de comptes et d'approbation des prêts, la Banque est devenue la première grande banque canadienne à permettre aux petites entreprises d'ouvrir un compte en aussi peu que 15 minutes. Nombreux sont nos clients ayant tiré parti de nos nouvelles capacités numériques de crédit et d'ouverture de compte, jouissant ainsi d'un accès en temps réel aux produits et aux services dont ils ont besoin pour mener leurs activités au quotidien. En 2018, nous voulons rendre accessibles les comptes de petites entreprises à plus d'entreprises en joignant tous les clients admissibles.

En 2017, nous avons étendu notre réseau de spécialistes offrant un accompagnement et des conseils pratiques aux professionnels indépendants, aux agriculteurs et aux franchisés. Nous proposons aussi un soutien accru aux jeunes entreprises en collaboration avec des organisations comme la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et Startup Canada.

Par exemple, à Trinité-et-Tobago, en 2017, 32 propriétaires de petites entreprises ont suivi notre programme Vision Achiever, axé sur les entrepreneurs. En plus, le participant ayant obtenu les meilleurs résultats a remporté 25 000 \$ à investir dans son entreprise. Parallèlement, notre nouveau fonds de 50 millions de dollars de Trinité-et-Tobago, le SME Capital Equipment Fund, offre des prêts abordables aux entreprises admissibles de divers secteurs.

Clientèle multiculturelle

Il peut être difficile de s'installer dans un nouveau pays. Notre programme *BonDébut* facilite la transition des nouveaux arrivants au Canada en leur fournissant des services financiers de base simplifiés et adaptés à leurs besoins. Nous les aidons à se procurer facilement un compte bancaire, et offrons un compte-chèques gratuit aux étudiants ainsi que d'autres services à coût réduit. La Banque s'associe également à des organismes sans but lucratif comme Collèges et instituts Canada, CanPrep et le Toronto Region Immigrant Employment Council afin d'améliorer les perspectives d'études et d'emploi des nouveaux arrivants au Canada. Nos employés participent à ces efforts en agissant à titre de mentors auprès de gens qui envisagent de s'établir au Canada, en personne ou lors de webinaires interactifs.

En 2017, nous avons rehaussé notre programme *BonDébut* en accordant plus rapidement un crédit aux nouveaux arrivants. Les résidents permanents peuvent ainsi obtenir une limite de crédit d'au moins 3 000 \$ sans dossier de crédit ni revenu (auparavant, cette limite était de 2 000 \$). Les travailleurs étrangers peuvent aussi demander une carte de crédit s'ils détiennent une autorisation d'emploi de 10 mois (12 mois auparavant).

Le Programme CPG International pour étudiants de la Banque Scotia (CIEBS), qui aide les étudiants dans le processus d'obtention d'un visa d'études, est maintenant offert en Inde, en Chine, au Vietnam et aux Philippines.

³Source : Gouvernement du Canada, Principales statistiques relatives aux petites entreprises – Juin 2016, https://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/h_03018.html

⁴Source : OCDE, Panorama de l'entrepreneuriat, <http://www.oecd-ilibrary.org/fr>

CLIENTS : ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS

ÉTUDE DE CAS : ADOPTER UNE APPROCHE MONDIALE

Nous reconnaissons le rôle important que joue l'accès aux services financiers pour les gens dans l'amélioration de leur situation, et c'est pourquoi nous nous efforçons d'offrir des solutions novatrices aux populations défavorisées de partout dans le monde qui n'ont que peu ou pas accès à des services bancaires. En 2016, notre filiale Banco Colpatría, située en Colombie, a éliminé les frais liés aux comptes-chèques et aux comptes d'épargne. Cette « stratégie sans frais » et la campagne de marketing qui l'accompagnait ont permis d'élargir la clientèle et de renouveler la confiance envers les institutions financières des personnes qui n'y avaient pas accès auparavant et hésitaient à ouvrir un compte en raison des frais à payer pour y placer leur argent. En 2017, la croissance de ce programme s'est poursuivie, entraînant une augmentation supplémentaire des ouvertures de compte.

Microcrédit

En offrant des solutions pertinentes et abordables, nous voulons aider les gens ayant un accès limité ou inexistant aux services financiers à réaliser leur potentiel et à améliorer leur situation. En 2017, le volume total du microcrédit (accordé aux particuliers et aux entreprises) a augmenté de 8,9 % sur 12 mois, dépassant notre objectif de.

Parmi les prêts de microcrédit, 50,4 % sont accordés à des entreprises dirigées par des femmes.

C'est en menant une analyse approfondie des besoins de nos clients du microcrédit et en misant sur la transformation numérique dans l'amélioration de tous nos services que nous sommes parvenus à ce résultat. Par exemple, CrediScotia Pérou a numérisé son processus de vérification des antécédents, permettant aux entrepreneurs d'obtenir un prêt de microcrédit en seulement 30 minutes, alors qu'il

en fallait jusqu'à 48 heures auparavant. De même, grâce à Progresar, un nouveau produit offert par Pronto!, notre filiale spécialisée dans le microcrédit en Uruguay, les clients peuvent se voir accorder un prêt en moins d'une minute. N'ayant pas recours aux services d'agences d'évaluation du crédit traditionnelles, Progresar utilise un outil de notation pour évaluer l'admissibilité des clients à un prêt, et les décisions d'approbation sont prises automatiquement. Pour faciliter encore davantage l'accès aux services financiers en Uruguay, nous avons aussi lancé des kiosques en libre-service pourvus d'authentification biométrique.

ÉTUDE DE CAS : NOUVEAU SERVICE DE CREDISCOTIA AU PÉROU

Au Pérou, CrediScotia a lancé Beneficia, un nouveau service d'assistance financière offert aux détenteurs de cartes de crédit Visa única, conçu pour aider les familles dans leur planification financière liée à des besoins comme l'assurance soins médicaux, les services funéraires et l'aide juridique. De plus, en octobre 2016, 45 500 clients de CrediScotia au Pérou ont commencé à utiliser le service bancaire Billetera Móvil (portefeuille mobile) à la suite d'une campagne nationale visant à faciliter l'accès aux services bancaires mobiles dans les collectivités défavorisées. Un an plus tard, Billetera Móvil traite en moyenne 2 000 transactions par mois et sa clientèle compte maintenant 87 190 personnes.

Le volume total du microcrédit (accordé aux particuliers et aux entreprises) a augmenté de 8,9 % sur 12 mois, dépassant notre objectif, fixé à 7 %.

Nous avons également à cœur de soutenir les entreprises dirigées par des femmes, et en 2017, celles-ci ont reçu 50,4 % du volume total de nos prêts de microcrédit.

CLIENTS : CONNAISSANCES FINANCIÈRES

Si nos clients savent prendre de meilleures décisions financières, ils peuvent améliorer leur situation. Nous informons nos clients en leur faisant comprendre comment ils peuvent se planifier un avenir meilleur et en leur offrant des produits et services honnêtes.

RÉSULTATS

Faits saillants de 2017

- Nous avons mis à jour nos calculateurs CELI et RER, qui aident nos clients à déterminer le montant d'épargne dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs financiers.
- Scotiabank Chile et Banco Colpatría, située en Colombie, ont mené une campagne sur les médias sociaux montrant comment les clients peuvent mieux gérer leurs finances.
- Nous avons commandité la journée « Parlons argent avec nos enfants » au Canada, à laquelle 660 000 élèves ont participé.

Littératie financière

L'éducation et la formation continue de qualité et inclusives, visées par l'objectif n° 4, sont des parts intégrantes de la vision mondiale pour le développement durable de l'ONU, qui prône des possibilités égales de s'épanouir et d'avancer dans la vie pour tous. Le fait d'aider les gens à mieux gérer leurs finances en est un élément essentiel, car c'est en acquérant des connaissances financières qu'ils peuvent prendre des décisions éclairées et améliorer leur situation.

Nous travaillons à promouvoir et à améliorer la littératie financière des clients au moyen d'un large éventail de ressources et d'initiatives éducatives. En novembre 2016, qui était le Mois de la littératie financière au Canada, nous avons mené une campagne intitulée « Le meilleur conseil jamais reçu » sur Twitter et Facebook. L'initiative soulignait l'importance d'avoir un plan financier et donnait des conseils et des stratégies pratiques pour atteindre ses objectifs d'épargne. La conversation sur Twitter dans le cadre de la campagne a généré 36,7 millions d'impressions.

Nous avons aussi aidé nos employés en lançant une série de séances d'information financière. Ces ateliers au sujet de la planification financière et de l'épargne-retraite avaient lieu en même temps qu'une foire financière où les employés



QUESTIONS IMPORTANTES CONNEXES

- Littératie financière
- Conception et vente honnêtes de produits et services responsables

Perspectives sur 2018

- Nous continuerons d'offrir des webinaires et des séances d'information pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs financiers, dont des événements en ligne dans Scotia iTRADE.
- Nous en serons à notre troisième année de partenariat avec Junior Achievement (JA) Americas pour le programme « Road to Success », dont la cible est de rejoindre 50 000 étudiants en tout.
- Nous commanditerons encore la journée « Parlons argent avec nos enfants », et essaierons de faire participer encore plus de jeunes de nos collectivités.

pouvaient en apprendre davantage sur les ressources éducatives, les outils et les solutions qu'offrent différents services de la Banque Scotia.

Pour mieux encourager la littératie financière, nous avons amélioré notre Sélecteur de CPG, grâce auquel les clients peuvent déterminer le produit d'épargne qui répond le mieux à leurs besoins. Plus particulièrement, nous avons réduit le montant minimum pour l'achat d'un CPG, qui est passé de 500 à 100 dollars canadiens, pour permettre aux clients d'accéder à une plus vaste gamme de CPG. Nous avons également amélioré nos calculateurs CELI et RER, qui aident nos clients à déterminer le montant d'épargne dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs financiers. Nous les avons simplifiés, rendus plus conviviaux et optimisés pour les appareils mobiles. Plus de 455 000 personnes utilisent maintenant ces outils, alors qu'ils n'étaient que 329 000 à le faire en 2016.

Utilisation des calculateurs CELI et RER

455 000

2017

329 000

2016

CLIENTS : CONNAISSANCES FINANCIÈRES

Renforcer les connaissances grâce à l'éducation

Au Canada, nous avons conçu toute une gamme d'outils pour informer les gens sur des sujets financiers importants. Par exemple, Votre planificateur d'avenir^{MC} est un outil de planification financière utilisé par les conseillers de la Banque Scotia pour créer des plans financiers sur mesure, en fonction des diverses étapes de la vie du client.

En 2017, les Opérations internationales ont commencé à proposer une nouvelle expérience à la clientèle : en effet, au sein de nos nouvelles succursales, nous offrons aux clients un service exceptionnel ainsi que de l'information, des astuces et des conseils personnalisés, des vidéos éducatives et des présentations sur divers sujets touchant aux finances.

Scotia iTRADE et investissement durable

Scotia iTRADE, notre plateforme canadienne de placement direct, offre régulièrement des séances de formation et des cours en ligne pour aider les clients canadiens à atteindre leurs objectifs de placement. En 2017, nous avons tenu 109 webinaires, auxquels plus de 3 000 clients actuels et potentiels ont participé. Les participants ont été satisfaits de leur expérience : en moyenne, 91 % d'entre eux ont jugé que les webinaires étaient « très bons » ou « bons ». Par Scotia iTRADE, nous offrons aussi des modules d'apprentissage interactifs sur des thèmes comme les outils et les techniques de placement, et la gestion de patrimoine. De plus en plus, nous mettons l'accent sur l'investissement responsable, puisque nous savons que nos clients s'intéressent à la façon dont ils peuvent mettre leur épargne au service de la société et de l'environnement.

De plus en plus, nous mettons l'accent sur l'investissement responsable, puisque nous savons que nos clients s'intéressent à la façon dont ils peuvent mettre leur épargne au service de la société et de l'environnement.

Promouvoir les connaissances financières à l'échelle mondiale

Parmi nos initiatives visant à promouvoir les connaissances financières, nous avons étendu la portée du portail de littératie financière offert aux petites entreprises du Mexique en le rendant accessible au Chili, au Pérou, au Costa Rica et en Colombie. Intitulé « Impulsa tu PyME » (augmentez la valeur de votre entreprise), il est conçu pour renseigner les propriétaires de PME sur des sujets allant du démarrage et de l'expansion d'une entreprise à sa vente ou à sa liquidation. Les entrepreneurs ont ainsi accès à des articles, à des outils, à des vidéos d'information et à des guides interactifs à partir de leur téléphone cellulaire.

Nous avons aussi mené une campagne sur les médias sociaux au Chili et en Colombie, montrant comment les clients peuvent mieux gérer leurs finances. Au Chili, la campagne a généré plus de 265 000 impressions sur LinkedIn, alors que celle de la Colombie, sur Facebook, a rejoint plus de 456 000 personnes.

Vente responsable de produits et de services

À la Banque, les clients sont notre priorité : il faut donc s'assurer de leur vendre des produits et services de manière responsable.

En 2017, James McPhedran, notre vice-président à la direction, Réseau canadien de succursales, a expliqué nos politiques et nos procédures au Comité permanent des finances du gouvernement canadien. Il a surtout fait valoir que nos conseillers en succursale offrent aux clients des conseils équilibrés en fonction de leurs besoins, et que nous évaluons ces employés au moyen d'un tableau de bord équilibré qui cadre avec notre stratégie orientée sur le client. Il a ajouté que notre transformation numérique profite aux clients en simplifiant leur expérience bancaire et en leur offrant plus de commodité. De plus, la technologie numérique nous permet de nous concentrer davantage sur eux et de passer plus de temps à les conseiller.

Les commentaires de 700 000 clients au Canada, recueillis jusqu'au 12 juin 2017, montrent un taux de satisfaction toujours élevé, surtout en ce qui concerne nos équipes de première ligne. Enfin, M. McPhedran a également parlé de notre culture d'entreprise et de l'importance de la confiance, rappelant que notre objectif premier est d'aider les clients à atteindre leurs objectifs financiers et que l'intégrité et le respect orientent notre comportement.



CLIENTS : CONNAISSANCES FINANCIÈRES

Enrichir les connaissances financières des jeunes

Partenariat avec Junior Achievement

Les jeunes doivent avoir un accès équitable à l'éducation pour réussir dans la vie et au travail. Nous appuyons des programmes qui favorisent l'accès à l'éducation au moyen de ressources financières, physiques et numériques. Dans le cadre de notre partenariat mondial avec JA, organisme renommé voué à l'éducation des jeunes, plus de 700 bénévoles de la Banque Scotia ont présenté le programme de littératie financière « Road to Success » dans leurs collectivités d'Amérique latine. En 2017, plus de 11 860 étudiants dans 210 écoles de 16 pays ont participé au programme de JA, qui offre des séances éducatives, des camps d'innovation et des compétitions régionales, et dont l'objectif est de rejoindre 50 000 étudiants sur trois ans.

Grâce à notre partenariat avec JA au Canada, plus de 100 BanquiersScotia ont contribué au déploiement du programme éducatif « Dollars with Sense », qui vise à aider les étudiants de la 7^e à la 9^e année à acquérir les outils nécessaires pour prendre de bonnes décisions financières et devenir des investisseurs avisés et sans dette. Plus de 1 940 étudiants ont suivi le programme en 2017.

JA Americas a décerné à la Banque le prix « Transforming Education » en 2017 pour souligner l'aide qu'elle a apportée à l'organisme dans sa transformation de la manière dont elle informe les jeunes. Notre investissement dans les ressources numériques a permis aux étudiants de faire des liens entre leur apprentissage théorique en classe et la vraie vie.

Parlons argent avec nos enfants

Nous avons rejoint 660 000 enfants et 6 000 enseignants au Canada en commanditant l'initiative « Parlons argent avec nos enfants ». Créé par la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE), ce programme vise à parfaire l'éducation des enfants en matière d'argent pour les aider à prendre des décisions financières plus éclairées.

En plus d'appuyer les programmes éducatifs actuellement offerts aux enfants et aux parents, nous avons commandité la journée « Parlons argent avec nos enfants » en 2017, durant laquelle ont eu lieu des foires, des discussions et des événements spéciaux sur l'argent aux quatre coins du pays. Par exemple, le Manitoba, qui avait été le premier à s'associer au programme, a organisé une grande foire où les jeunes ont pu participer à des discussions sur l'argent et la gestion des finances.

Au total, 660 000 enfants et 6 000 enseignants au Canada ont participé à l'initiative « Parlons argent avec nos enfants », commanditée par la Banque Scotia.

EMPLOYÉS : DIVERSITÉ ET INCLUSION

Un milieu de travail diversifié et inclusif permet aux clients et aux employés de réaliser pleinement leur potentiel. Nous respectons et reconnaissons la contribution de chacun, et accueillons nos différences comme nos ressemblances – peu importe l’âge, l’ethnicité, le sexe, les capacités ou l’orientation sexuelle.



QUESTIONS IMPORTANTES CONNEXES

- Diversité et égalité des chances
- Attraction, fidélisation et perfectionnement des talents
- Santé et bien-être des employés
- Pratiques équitables en matière d’emploi

RÉSULTATS

Faits saillants de 2017

- Nous avons fait augmenter le nombre de femmes à la haute direction (VP+), leur représentation étant passée à 39 % au Canada et à 20 % à l’étranger.
- La note d’engagement des employés a augmenté sur 12 mois, et a été de 5 % supérieure à la moyenne du secteur.
- Nous avons dépensé 69,9 millions de dollars canadiens dans la formation et le perfectionnement des employés. En moyenne, les employés ont consacré 33 heures par année aux activités de formation.
- Nous avons mis à jour notre Politique mondiale contre le harcèlement afin d’établir des normes et des processus uniformes pour tous les employés partout dans le monde.

Perspectives sur 2018

- Nous aurons un conseil renouvelé sur l’inclusion constitué de hauts dirigeants de tous les secteurs de l’organisation et dirigé par le président et chef de la direction.
- La Banque Scotia au Chili lancera une campagne pour favoriser une main-d’œuvre plus diversifiée et inclusive, surtout en ce qui concerne les personnes handicapées.
- Nous élaborerons un système Le pous pour les employés (NPS) pour permettre aux employés de première ligne d’indiquer ce qui fonctionne et ce qui doit être amélioré, et leur donner les moyens de transformer l’expérience client.
- Nous poursuivons nos efforts de sensibilisation sur la sécurité dans le milieu de travail par la formation obligatoire des employés, laquelle porte sur des sujets importants comme le harcèlement, la violence, l’identité de genre, l’accessibilité et les mesures d’adaptation.

Diversité et égalité des chances

La diversité est un moteur d’innovation et de succès en affaires. Les entreprises ayant un ratio hommes-femmes équilibré sont 15 % plus susceptibles de surpasser leurs concurrents, et ce chiffre grimpe à 35 % pour celles ayant un personnel aux origines diverses⁵. À la Banque Scotia, nous savons que notre capacité de créer un milieu inclusif où les gens ont des aptitudes et une expertise variées est essentielle pour satisfaire les besoins de nos clients. C’est aussi de cette façon que nous pouvons attirer et retenir des employés talentueux, et leur permettre de se perfectionner. Nous nous efforçons de créer un environnement de travail où nos 88 000 employés sont autonomes et auquel ils participent, et de leur fournir de nombreuses occasions de s’épanouir.

Plus précisément, notre stratégie en matière de diversité et d’inclusion appuie l’objectif de développement durable n° 5 de l’ONU concernant l’égalité des sexes, qui vise à mettre fin

à toutes les formes de discrimination à l’égard des femmes et les filles. Il s’agit aussi de donner aux femmes les moyens d’accéder pleinement aux postes de direction et d’encourager les politiques et les lois qui font avancer l’égalité des sexes et l’autonomisation des femmes. L’inclusion de la communauté LGBT+ fait aussi partie de nos priorités, s’inscrivant dans notre ambition d’encourager tous les gens à la Banque à être authentiques et à réaliser tout leur potentiel.

Groupes de ressources pour les employés

Nous comptons 11 Groupes de ressources pour les employés (GRE) à l’échelle mondiale. Initiatives dirigées par les employés, elles soutiennent les groupes sous-représentés dans leur contribution à nos objectifs d’affaires, tout en encourageant les liens et la compréhension.

En 2017, nos GRE ont continué de se développer dans le monde et surtout en Amérique latine. Par exemple, Fierté Scotia, l’un de nos plus grands GRE consacrés aux droits des personnes LGBT+, s’est agrandi pour inclure la Colombie, le Pérou, Porto Rico, l’Uruguay, l’Asie et les États-Unis.

⁵Source : McKinsey & Company, *Why Diversity Matters*, 2015, <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/why-diversity-matters>

EMPLOYÉS : DIVERSITÉ ET INCLUSION

La section mexicaine de Fierté Scotia a lancé une campagne visant à promouvoir l'importance de s'allier les uns aux autres. Cette initiative comportait une série de séances de « mentorat inversé » avec des membres de la haute direction, lors desquelles des employés LGBT+ ont souligné l'importance de l'inclusion. De plus, le deuxième sommet annuel Pride Connection, tenu au Mexique, a attiré plus de 700 participants venus entendre des experts s'exprimer sur les enjeux de la communauté LGBT+.

Pour la deuxième année consécutive, le Réseau Autochtones Scotia a célébré la Journée nationale des Autochtones du Canada à Toronto. L'événement présentait des numéros de danse et de tambour de jeunes artistes des Premières Nations, en l'honneur du patrimoine unique, des cultures diversifiées et des réalisations remarquables des Premières Nations, des Inuits et des Métis du pays.

Ailleurs, nos employés dirigent environ 30 sections de GRE qui défendent les droits des femmes, et ce nombre devrait augmenter en 2018, puisque de nouveaux groupes se forment au Canada. Environ 2 500 personnes, hommes et femmes, sont actuellement membres de ces groupes.

En 2017, la Banque Scotia a revu les objectifs de son conseil sur l'inclusion. Il est maintenant dirigé par notre président et chef de la direction, et compte des membres de la haute direction, qui peuvent mettre en branle des changements dans leurs secteurs d'activité respectifs.

Inclusion de la communauté LGBT+

En juin 2017, nous avons célébré le mois de la Fierté, l'un des mois de l'inclusion que nous soulignons chaque année à l'échelle mondiale, en sensibilisant les employés et les clients de partout à l'inclusion des personnes LGBT+. Nous avons hissé des drapeaux de la Fierté à notre siège social dans plusieurs pays, affiché des messages d'inclusion dans des publicités en succursale et sur les écrans de GAB, et mené des campagnes sur les médias sociaux et d'autres plateformes numériques. Plus de 600 BanquiersScotia ont aussi pris part à dix défilés de la Fierté dans le monde, notamment au Mexique, au Costa Rica et au Canada. Nous soutenons également plusieurs organismes externes dans le monde, dont la Chamber of Commerce Association au Costa Rica et Fier départ et Fierté au travail au Canada.

Égalité des sexes et autonomisation des femmes

En 2017, nous avons élaboré une nouvelle stratégie mondiale concernant l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes, qui met l'accent sur quatre priorités : susciter l'engagement et la prise de responsabilité de nos leaders; faire progresser l'inclusion

des femmes; attirer, former et retenir des employées de talent; et promouvoir notre approche en matière d'autonomisation des femmes chez les parties prenantes externes.

Afin de permettre à plus de femmes d'accéder à la haute direction, nous menons diverses initiatives complémentaires pour attirer des candidates prometteuses et les aider à réussir dans des fonctions de direction. Nous déterminons aussi quelles sont les directrices principales et premières directrices performantes et soutenons leur avancement professionnel par des programmes spécialisés de perfectionnement en leadership.

C'est au Canada que nous avons enregistré la plus grande proportion de femmes aux postes de direction (vice-présidente ou échelon supérieur).

La proportion de femmes occupant un poste de vice-présidente ou d'un échelon supérieur a atteint un niveau record de 33 % à l'échelle mondiale en octobre 2017, ce qui représente une hausse de 8 % depuis novembre 2013, moment où Brian Porter devenait notre président et chef de la direction. C'est au Canada que nous avons enregistré la plus grande proportion de femmes aux postes de vice-présidente ou d'un échelon supérieur (39 %). En Amérique latine, ce chiffre a grimpé à 19 % (contre 14 % en 2016). Nous sommes conscients que nous avons encore du travail à faire pour donner les moyens de réussir aux femmes des pays d'Amérique latine où nous exerçons nos activités. En tenant compte de tous les pays où la Banque est présente à l'extérieur du Canada, la proportion de femmes aux postes de vice-présidente ou d'un échelon supérieur a été de 20 %.

Nous avons souligné la Journée internationale des femmes en 2017 par des activités de sensibilisation sur les préjugés inconscients, qui se manifestent lorsque les gens jugent trop rapidement les autres selon leurs propres perceptions et références culturelles. Scotiabank México a aussi organisé deux tables rondes en association avec Catalyst México, qui visaient à encourager les hommes membres de la haute direction à se poser en défenseurs de l'égalité des sexes.

Plusieurs équipes de différents pays d'Amérique latine ont participé à notre campagne sur les préjugés inconscients en organisant des événements. Scotiabank México a lancé une grande campagne d'engagement des employés sur l'inclusion des femmes. En Colombie, des membres de la haute direction ont animé un atelier en partenariat avec l'organisation du travail Aequales, qui portait sur les occasions de promouvoir

EMPLOYÉS : DIVERSITÉ ET INCLUSION

l'égalité des sexes. Au Chili a également eu lieu une campagne interne sur les préjugés inconscients visant à déboulonner certains mythes courants.

En 2017, nous avons tenu un événement d'engagement concret d'un jour pour appuyer la Journée internationale de la fille de l'ONU, où les BanquiersScotia étaient invités à s'engager à faire un geste pour promouvoir l'égalité des sexes. En Colombie, Banco Colpatria s'est associée à l'organisme sans but lucratif Plan International pour organiser une « conquête » des hautes directions, lors de laquelle le chef de la direction de Colpatria a cédé sa place à une jeune femme pour la journée. L'initiative visait à faire comprendre aux jeunes filles qu'elles aussi peuvent réaliser leurs rêves.

En 2017, la Banque Scotia est aussi devenue le commanditaire fondateur canadien de l'organisme theBoardlist, un carrefour de talents pour le secteur des technologies. theBoardlist est un outil de repérage, de recommandation et de mise en contact pour les entreprises privées et les sociétés ouvertes qui souhaitent que des femmes leaders hautement qualifiées se joignent à leur conseil.

Attraction, fidélisation et perfectionnement des talents

Le perfectionnement, la promotion et le recrutement des candidats les plus performants sont fondamentaux pour l'avenir de la Banque. En renforçant notre réseau d'acquisition de talents et en veillant à ce que les employés aient un accès égal aux possibilités d'avancement, nous voulons constituer une équipe hautement performante à la Banque pour qu'elle soit reconnue comme un leader du rendement organisationnel.

Employeur de choix

La Banque Scotia demeure un employeur de choix pour les gens à la recherche de postes dans les services financiers. Nous continuons à attirer et à fidéliser des employés dotés de la bonne combinaison de compétences pour nous aider à atteindre nos objectifs d'affaires. En 2017, près de la moitié des postes vacants ont été confiés à des employés existants, ce qui représente l'avancement de près de 12 000 employés.

Pour attirer des professionnels talentueux à la Banque, nous avons régulièrement fait appel à des organisations professionnelles et communautaires externes. Plus particulièrement, afin de renforcer notre expertise des technologies numériques, nous avons recherché des candidats spécialisés dans des domaines comme l'analyse de données, les statistiques, la robotique, la programmation, l'ingénierie

et les mathématiques. Nous engageons aussi plus de 1 500 stagiaires par année au Canada dans le cadre de partenariats avec les meilleures universités canadiennes, et avons recruté sept candidats pour les secteurs des Particuliers et de l'Exploitation grâce à l'organisme sans but lucratif HireUp, qui jumelle de jeunes sans-abri canadiens avec des entreprises. Nous espérons continuer de collaborer avec ces partenaires en 2018.

Engagement des employés

En 2017, nous avons atteint une note d'engagement des employés de 79 % selon notre sondage annuel auprès du personnel, Point de vue. Cette note mesure le niveau d'engagement, de fierté et de satisfaction des employés, et celle de la Banque dépasse la note moyenne dans les services financiers à l'échelle mondiale, qui s'élève à 74 %.

Note d'engagement des employés

	2017	2016	2015
Banque Scotia	79 %	77 %	84 %
IEE moyen dans les services financiers à l'échelle mondiale, selon IBM	74 %	74 %	73 %

Cette note reflète l'accent que nous mettons sur le soutien aux employés grâce à un environnement de travail positif et inclusif et à notre bonne écoute. Si la baisse observée en 2016 n'avait rien d'une surprise compte tenu de l'ampleur des changements dans certains secteurs de la Banque, nous sommes ravis de constater une hausse en 2017 et de nous situer quand même au-dessus de la moyenne pour les services financiers à l'échelle mondiale.

En 2017, parmi nos employés ayant participé au sondage à l'échelle mondiale, 90 % sont d'accord pour dire que nous mettons clairement l'accent sur le client. De plus, 88 % d'entre eux ont indiqué qu'ils voient la Banque Scotia comme une entreprise responsable sur les plans social et environnemental.

Parmi les employés ayant répondu au sondage, **88 %** ont indiqué qu'ils voient la Banque Scotia comme une entreprise responsable sur les plans social et environnemental.

EMPLOYÉS : DIVERSITÉ ET INCLUSION

Perfectionnement des employés

Nos gens sont nos meilleurs atouts. Nous investissons continuellement pour offrir à nos employés les occasions d'apprentissage et de perfectionnement dont ils ont besoin pour progresser, atteindre leur plein potentiel et dépasser les attentes de nos clients.

En 2017, nous avons investi 69,9 millions de dollars canadiens dans la formation et le perfectionnement des employés à l'échelle mondiale. En moyenne, les employés ont consacré 33 heures à la formation par année. Puisque nous travaillons à numériser la formation et à en augmenter la pertinence et l'efficacité, les dépenses associées ainsi que les heures qui y sont consacrées devraient diminuer progressivement.

Promotion du perfectionnement et de la formation continue

Avec l'appui de leur directeur, les employés se créent un Plan de perfectionnement peu de temps après leur embauche, qui sert à cibler les aptitudes, connaissances et compétences dont ils ont besoin pour réussir dans le cadre de leurs fonctions actuelles et futures. Le Plan de perfectionnement est permanent, et non associé à une année en particulier. En 2017, nous avons amélioré la nouvelle plateforme numérique d'apprentissage, de rendement et de perfectionnement lancée en 2016, et avons renforcé notre processus d'évaluation du rendement des employés en l'associant au Plan de perfectionnement. Ce qui a changé est surtout que les directeurs et leurs employés établissent les objectifs de rendement et passent en revue les besoins de perfectionnement à long terme au même moment. Cela nous permet d'atteindre nos objectifs d'affaires à court et à long terme, tout en contribuant au développement du personnel. De plus, en 2017, nous avons fortement misé sur le dialogue continu et le coaching régulier pour voir à ce que les employés soient soutenus dans la réalisation de leur plan, et la poursuite de leurs objectifs de rendement et de perfectionnement. Le coaching et la rétroaction régulière jouent un rôle essentiel dans notre culture du rendement.

Pour la première fois, nous avons automatiquement attribué quatre compétences fondamentales (accent sur les résultats, accent sur le client, connaissance de soi et développement personnel, et perfectionnement et coaching des talents) à tous les employés, qui doivent être évaluées par eux et leur directeur à la fin de l'année. Ces compétences sont essentielles à l'atteinte de nos objectifs d'affaires, à la progression de notre

transformation numérique et à la promotion d'une culture axée sur l'excellence du rendement, le client et l'inclusion. En 2018, nous avons ajouté une cinquième compétence, la curiosité. Ce changement reflète l'importance que nous accordons au perfectionnement et à la formation continue ainsi que la nécessité d'adopter une approche de l'extérieur vers l'intérieur, des thèmes qui sont ressortis en 2017.

Donner de l'autonomie aux futurs leaders

La formation de futurs leaders est essentielle au succès de l'organisation. La Banque Scotia offre à son personnel la possibilité de choisir parmi des milliers d'activités d'apprentissage, dont des formations en classe, des formations en ligne, des cours virtuels avec animateur, et de l'apprentissage par la socialisation et par le bénévolat. Grâce à notre programme mondial de perfectionnement en gestion et en leadership, iLEAD, nous voulons former les leaders de demain en leur fournissant un soutien personnalisé et de nombreuses ressources éducatives pour chaque étape de leur carrière. En 2017, au-dessus de 8 000 employés ont pris part à iLEAD, pour un total de plus de 13 000 cours. De plus, notre processus de Planification des ressources de direction nous aide à repérer et à soutenir activement les futurs leaders potentiels pour veiller à ce que les bonnes personnes soient prêtes à accéder aux postes de direction clés.

Santé et bien-être des employés

Nous savons que les gens travaillent mieux quand ils sont en santé et maintiennent un bon équilibre travail-vie personnelle. Nous invitons tous les employés à prendre la responsabilité de créer un milieu de travail sain et sécuritaire. En 2017, nous avons rendu accessibles à tous les employés des outils et des guides de prévention des dangers, et simplifié les processus administratifs pour que nos équipes puissent plus facilement respecter les exigences de santé et sécurité.

Notre plateforme électronique mondiale intitulée « Votre bien-être » offre plusieurs programmes et ressources pour favoriser le bien-être de nos employés et leur permettre d'échanger leurs idées et pratiques exemplaires avec leurs collègues de partout dans le monde.

Voici quelques-unes des autres ressources que nous offrons sur la santé et le bien-être :

EMPLOYÉS : DIVERSITÉ ET INCLUSION

Sujet	Ce qu'offre la Banque Scotia
Formation sur la gestion du stress	Ressources et outils sur la gestion du stress à l'intention des employés au Canada et, dans les différents pays où elle est présente, programmes adaptés à la culture et aux coutumes locales.
Ergonomie en milieu de travail	Nous avons lancé notre portail de l'ergonomie mondial en 2017 pour transmettre des ressources aux employés sur des thèmes comme la manière d'installer un poste de travail correctement, les étirements et une bonne posture.
Forme physique	Des centres de santé et bien-être, qui mettent l'accent sur le mieux-être physique et spirituel de même que sur la nutrition, ont été mis en place dans certains nouveaux bureaux.
Santé et nutrition	La Banque Scotia offre un Programme de gestion de la santé et des programmes adaptés de couverture des médicaments à tous ses employés ayant un problème de santé complexe.
Heures de travail flexibles	Notre politique sur les options de travail flexibles vise à aider les employés au Canada à atteindre un bon équilibre travail-vie personnelle. Ailleurs dans le monde, nous offrons des programmes et des politiques qui respectent la culture et les coutumes locales.
Ententes de travail à domicile	Certains bureaux offrent un programme fondé sur les activités, qui donne aux employés la liberté de choisir leur lieu de travail, y compris à domicile.
Services de garderie ou contribution aux frais de garde	La Banque Scotia fournit l'adhésion auprès d'un fournisseur national au Canada, qui offre des services de garde pour les nouveau-nés et les enfants de 12 ans et moins.
Congé de maternité payé au-delà du minimum prescrit par la loi	Au Canada, les employées en congé de maternité sont admissibles à une prestation supplémentaire durant six semaines en plus des prestations d'assurance-emploi.

Pour l'avenir, nous entendons mettre davantage l'accent sur la santé et le bien-être en recentrant nos services aux employés sur deux piliers : la santé mentale et financière. En ce qui concerne la santé mentale et émotionnelle, nous nous inspirerons de partenaires qui se concentrent sur les solutions préventives et d'intervention précoce pour aider les employés lorsqu'ils en ont le plus besoin.

Quant au volet santé financière, nous continuerons d'améliorer les canaux de communication avec les employés, qui comprennent des formations en personne sur le régime de retraite, et des fiches techniques simples et complètes sur des sujets comme l'importance des assurances et le choix d'une assurance invalidité ainsi que les occasions d'épargne.

COLLECTIVITÉ : INVESTIR DANS LA JEUNESSE

En investissant dans la jeunesse, nous misons sur la sécurité, la stabilité et la croissance à long terme. Nous sommes fiers de travailler avec des partenaires communautaires qui améliorent la santé et l'éducation des jeunes de leur collectivité.



QUESTIONS IMPORTANTES CONNEXES

- Investissement dans la collectivité et philanthropie
- Soutien aux initiatives favorisant la santé, le bien-être et l'éducation des jeunes

RÉSULTATS

Faits saillants de 2017

- Nous avons consacré 60 % de notre budget total de bienfaisance aux jeunes dans la collectivité.
- Les employés ont fait plus de 403 500 heures de bénévolat pour soutenir des œuvres de bienfaisance et des causes locales.
- Nous avons lancé l'Indice Banque Scotia de la situation des jeunes dans la collectivité, un cadre servant à suivre l'évolution de la qualité de vie des jeunes dans les pays où nous exerçons nos activités.

Perspectives sur 2018

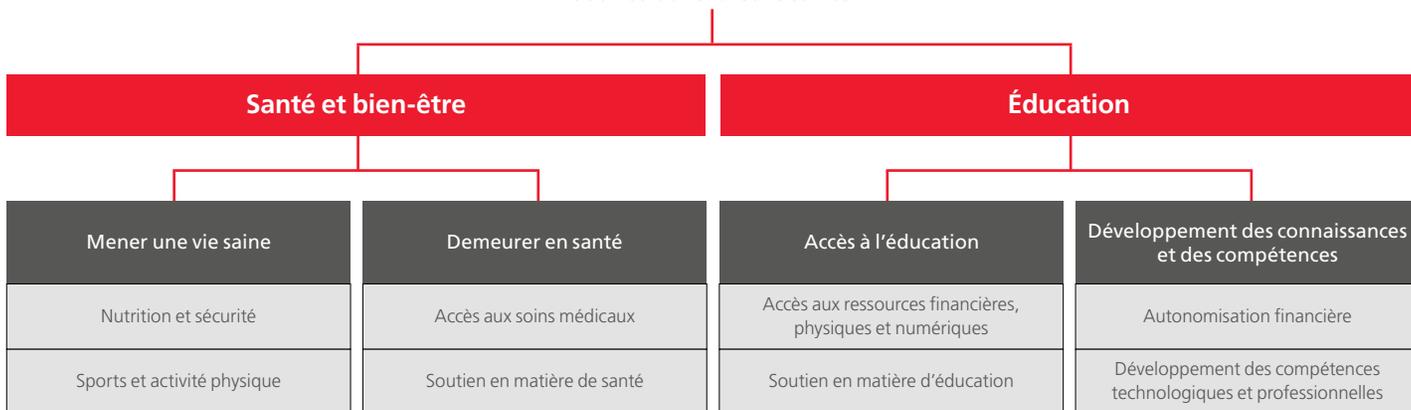
- Nous voulons consacrer 70 % de notre budget total de bienfaisance aux jeunes dans la collectivité.
- Nous intensifierons la promotion de l'Indice Banque Scotia de la situation des jeunes dans la collectivité et en élargirons les paramètres pour augmenter le nombre d'indicateurs dont l'indice fait le suivi à l'échelle mondiale.
- Nous entamerons notre partenariat avec Maple Leaf Sports and Entertainment (MLSE) et la MLSE Foundation

La Banque Scotia dans la collectivité

D'ici 2030, l'ONU vise à ce que les gens de tous âges puissent vivre heureux et en santé (objectif de développement durable n° 3) et à ce que tous aient accès à une éducation de qualité et à des occasions de formation continue (objectif de développement durable n° 4). Les secteurs des affaires et des finances ont un rôle clé à jouer dans l'atteinte de ces objectifs. Par exemple, la protection contre les risques financiers peut

diminuer les difficultés financières associées au paiement des soins de santé, alors que le financement de la santé peut considérablement rehausser la qualité et la disponibilité des soins, surtout dans les pays en développement. De même, l'appui aux programmes offrant des possibilités d'apprentissage gratuites et équitables pour les filles et les garçons, et le fait de donner aux jeunes les moyens d'améliorer leur employabilité et leurs talents d'entrepreneur favorisent directement une éducation de qualité pour tous.

Jeunes dans la collectivité



COLLECTIVITÉ : INVESTIR DANS LA JEUNESSE

À la Banque Scotia, nous sommes déterminés à apporter notre contribution pour soutenir la santé, le bien-être et l'éducation dans nos collectivités. Nous nous efforçons d'améliorer le sort des collectivités où nous vivons et travaillons, car nous savons que si les gens sont en santé et ont un bon accès à l'éducation, la situation d'emploi s'améliore, ce qui renforce tour à tour la communauté et la Banque. Les jeunes sont nos leaders de demain, et il est essentiel de les aider à acquérir les compétences et les outils dont ils ont besoin pour réussir. Dans le cadre de notre stratégie d'investissement dans la collectivité, nous nous associons à des organisations et travaillons à promouvoir la santé, le bien-être et l'éducation des jeunes.

En 2017, nous avons donné plus de 80 millions de dollars canadiens à des collectivités de partout dans le monde en dons, parrainages et autres formes d'aide, dont plus de 60 % ont servi à soutenir les jeunes dans la collectivité. De notre budget alloué aux jeunes, 65 % ont été investis en santé et bien-être, et 35 % dans l'éducation et les arts.

Indice Banque Scotia de la situation des jeunes dans la collectivité

En 2017, nous avons lancé l'Indice Banque Scotia de la situation des jeunes dans la collectivité – un cadre qui sert à suivre l'évolution de la qualité de vie des jeunes –, accompagné d'un nouveau rapport résumant nos constats. Celui-ci considère la santé, le bien-être et l'éducation comme les éléments essentiels de la réussite. Nous utilisons l'Indice SJC, créé en partenariat avec la firme d'experts-conseils GlobeScan et un comité mondial d'experts sur la jeunesse, pour mieux comprendre les difficultés auxquelles sont confrontés les jeunes des 30 pays d'Amérique et des Antilles où la Banque est implantée.

En ciblant les endroits où les jeunes profiteraient de soutien en matière de santé, de bien-être et d'éducation, nous pouvons déterminer quelles collectivités ont besoin de politiques progressistes et d'engagement social. Cela nous permet aussi de comparer le niveau de bien-être et de qualité de vie des jeunes dans les différents pays où nous faisons des affaires, et de noter des exemples de pratiques exemplaires liées à 19 indicateurs.

Nous faisons le suivi de plusieurs enjeux en santé et en éducation, comme la grossesse chez les adolescentes, le taux de décrochage et la nutrition (qui englobe des problèmes tels que l'obésité et la sous-alimentation), d'après des données provenant de sources fiables et spécialisées. À l'avenir, nous voulons nous associer à des organisations et des gouvernements qui partagent notre vision pour nous attaquer aux plus grands défis et tenter d'aider plus de jeunes, plus rapidement. Nous entendons aussi élargir la portée de l'indice et augmenter le nombre d'indicateurs dont il fait le suivi au fur et à mesure que des données supplémentaires seront accessibles.

Santé et bien-être

Mener une vie saine

La nutrition, la sécurité et l'activité physique sont les bases d'un mode de vie sain. Nous investissons dans des programmes qui encouragent les jeunes à faire du sport et à devenir plus actifs, entre autres par notre engagement à l'égard du hockey local pour enfant au Canada et du football (soccer) en Amérique latine.

Par son soutien au hockey communautaire, la Banque Scotia a franchi un jalon important : aider plus d'un million d'enfants à pratiquer le sport préféré des Canadiens – et ce n'est qu'un début!

Nous redoublerons d'efforts pour aider les enfants à profiter des bienfaits du sport dans le cadre de notre nouveau partenariat de 20 ans avec Maple Leaf Sports and Entertainment (MLSE). D'ailleurs, l'entente prévoit un partenariat élargi avec la MLSE Foundation, qui vient en aide aux jeunes de la région du grand Toronto et change des vies grâce à la magie du sport.

COLLECTIVITÉ : INVESTIR DANS LA JEUNESSE

En Amérique latine, le Scotiabank Fútbol Club offre à plus de 165 000 enfants et jeunes la chance de jouer dans des ligues et des tournois organisés, de se faire des amis et d'apprendre de belles valeurs. En 2017, nous avons lancé des championnats de soccer au Salvador et au Costa Rica, auxquels 1 160 enfants ont participé. Nous avons aussi fait participer plus de 5 700 garçons et filles lors de cinq festivals FútbolNet au Mexique, au Pérou, en Colombie, au Salvador et au Chili, organisés en partenariat avec la Fondation FC Barcelona. D'ici deux ans et demi, nous espérons faire jouer plus de 18 000 jeunes.

De plus, nous avons fait don de quatre terrains de soccer à l'intention des enfants défavorisés du Pérou et du Mexique dans le cadre de notre programme de camps de soccer, et avons élargi notre commandite de la fédération mexicaine de soccer amateur (FMFSA) en parrainant pour la première fois la saison complète de la ligue féminine de soccer amateur (catégories d'âge U13 à U20).

En plus de nos programmes de hockey et de soccer d'envergure, dans les Antilles, nous offrons le programme Kiddy Cricket, qui propose des activités à l'école, des camps d'été et des festivals de cricket. En 2017, 127 600 enfants y ont participé.

En République dominicaine, nous menons un programme communautaire de baseball. Depuis sa création en 2014, plus de 3 000 enfants en ont profité, ayant eu la chance d'utiliser de l'équipement et de participer à des entraînements lors d'ateliers de baseball ainsi qu'à des tournois nationaux et internationaux.

NOUS AVONS AIDÉ :

 **Jalon d'un million d'enfants** grâce à notre soutien au hockey communautaire au Canada

 **127 600** jeunes des Antilles dans le cadre de notre programme Kiddy Cricket

 **plus de 165 000** enfants et jeunes d'Amérique latine grâce au programme Scotiabank Fútbol Club

Demeurer en santé

Nous voulons aider les jeunes à rester en santé tout au long de leur vie, et nous soutenons des organismes qui leur donnent accès à des soins médicaux et à du soutien en matière de santé. En 2017, nous avons remis 1 million de dollars canadiens à la Children's Health Foundation et à la London Health Sciences Foundation pour financer le programme d'aide aux familles de la Banque Scotia, qui appuie les femmes, ainsi que leurs enfants et leur famille, connaissant des difficultés financières pendant un traitement à London, en Ontario, au Canada.

En novembre 2016, la Banque Scotia a remis 1 million de dollars canadiens au Lunenfeld-Tanenbaum Research Institute du Sinai Health System, un des meilleurs instituts de recherche biomédicale en Amérique du Nord. Ce don permettra d'approfondir la recherche pour que l'on puisse mieux comprendre les facteurs génétiques et environnementaux qui influencent la santé des nourrissons et des enfants, et ce, à partir de la conception.

Éducation

Accès à l'éducation

Les jeunes réalisent pleinement leur potentiel s'ils ont un accès juste et équitable à l'éducation. Nous appuyons des programmes qui favorisent l'accès à l'éducation au moyen de ressources financières, physiques et numériques. Au Canada par exemple, nous avons établi un partenariat avec yconic (auparavant Student Awards Inc.), qui offre une aide financière aux étudiants sous forme de bourses et de concours. En 2017, la Banque a remis plus de 2,3 millions de dollars canadiens en bourses d'études à l'échelle mondiale.

En 2017, la Banque a remis plus de 2,3 millions de dollars canadiens en bourses d'études à l'échelle mondiale.

Développement des connaissances et des compétences

La formation continue est cruciale pour renforcer les connaissances des jeunes en matière de technologies et développer leurs aptitudes. Au Pérou, la Banque Scotia a aidé plus de 48 000 élèves du primaire et du secondaire à parfaire leurs compétences financières et entrepreneuriales par son soutien au programme Formando emprendedores del mañana (former les entrepreneurs de demain) de Plan International. Cette initiative promet d'être particulièrement utile au Pérou, puisque les jeunes y ont relativement plus de difficulté à accéder à l'Internet ou à un compte bancaire qu'ailleurs, selon notre rapport de 2017 sur l'Indice SJC.

COLLECTIVITÉ : INVESTIR DANS LA JEUNESSE

Parallèlement, au Chili, l'initiative de la Banque Scotia intitulée « 123 Emprender » (1, 2, 3, entreprendre) a remporté la première place dans la catégorie « Contribution à l'éducation financière » au concours sur la littératie financière et sur l'inclusion du pays. Le prix souligne le travail de la Banque auprès des enfants dans le développement de compétences financières et entrepreneuriales. Plus particulièrement, « 123 Emprender » aide les jeunes à devenir plus avisés sur le plan financier et à mieux planifier leur avenir. Le programme soutient aussi les enfants dans l'acquisition de compétences d'entrepreneuriat, comme le leadership, la créativité, le travail d'équipe, la prise de risque et la capacité d'innover.

Dans l'ensemble, la Banque Scotia s'est engagée auprès de plus de 50 établissements d'enseignement, et a investi plus de 4 millions de dollars canadiens dans des partenariats avec eux, dont 1,4 million dans des collaborations axées sur le numérique avec des établissements de partout au Canada. Nous avons aussi instauré un partenariat technologique avec l'Université de la Colombie-Britannique, remettant 2 millions de dollars canadiens pour soutenir la recherche sur la cybersécurité et les risques financiers. Le projet de la Banque Scotia sur la cybersécurité et l'analyse du risque portera surtout sur la compréhension des répercussions des cyberattaques et l'amélioration des outils de gestion des risques pour les entreprises.

Au Canada, nous avons contribué à promouvoir la place des femmes dans le secteur des technologies en devenant partenaires de l'organisme sans but lucratif à l'origine de « Ladies Learning Code », un programme qui aide les femmes et les jeunes à améliorer leurs compétences informatiques. Plus précisément, nous avons donné 150 000 dollars canadiens à l'organisme à l'occasion de la Journée internationale des femmes pour soutenir le programme « Girls Learning Code », conçu pour les filles et qui aborde une foule de thèmes comme le langage HTML ou CSS, l'impression 3D et le piratage informatique.

De plus, nous avons poursuivi notre parrainage d'Enactus, un réseau d'étudiants, de professeurs et de dirigeants d'entreprise qui souhaitent transformer des vies et créer un monde meilleur en encourageant les initiatives de jeunes entrepreneurs, ce que le réseau fait grâce à une plateforme d'apprentissage par l'expérience. En 2017, nous avons appuyé deux défis lancés par Enactus : le « Défi d'autonomisation des jeunes de la Banque Scotia » et le « Défi vert Écovie de la Banque Scotia ». Il s'agit de concours nationaux encourageant les étudiants de niveau

postsecondaire à concevoir des solutions aux problèmes qui affectent les jeunes et l'environnement. Globalement, ils ont rejoint plus de 11 500 étudiants depuis 2016.

Bénévolat des employés

À l'échelle mondiale, les employés de la Banque Scotia ont consacré plus de 403 500 heures au bénévolat pour de bonnes causes dans leur collectivité en 2017. Nous encourageons nos employés à s'investir dans la collectivité de deux façons. Les employés ayant offert au moins 50 heures au cours de l'année à un organisme communautaire admissible peuvent déposer une demande et recevoir un don pouvant atteindre 1 000 dollars canadiens. Nous encourageons aussi des groupes d'employés à récolter des fonds pour des organismes de bienfaisance en doublant les sommes amassées jusqu'à concurrence de 5 000 dollars canadiens pour les équipes comptant au moins cinq employés, et jusqu'à concurrence de 15 000 dollars canadiens pour les équipes en comptant au moins trente.

Les employés ont consacré plus de 403 500 heures au bénévolat pour de bonnes causes dans leur collectivité en 2017.

Grandes causes

En 2017, nombre de collectivités où nous menons nos activités ont traversé de terribles catastrophes naturelles. La Banque Scotia a versé des fonds pour aider ses clients, ses employés et la communauté à plusieurs endroits. Nous avons donné plus de 500 000 dollars américains à des organismes de bienfaisance qui participaient aux efforts de sauvetage et de secours dans les Antilles à la suite de la dévastation causée par l'ouragan Irma en septembre 2017.

Au Canada, nous avons versé 15 000 dollars canadiens à la Croix-Rouge canadienne pour aider les opérations de secours liées aux fortes tempêtes de verglas survenues dans le nord-est du Nouveau-Brunswick en février 2017. Nous avons aussi donné 50 000 dollars canadiens au même organisme pour soutenir les efforts de secours liés aux feux de forêt en Colombie-Britannique, où un état d'urgence a été déclaré et des milliers de résidents ont été évacués.

ENVIRONNEMENT : FINANCES RESPONSABLES

Les entreprises peuvent contribuer à la création d'un avenir meilleur. Nous investissons dans des solutions durables et nous accordons des prêts de façon à atténuer les risques sociaux et environnementaux.



QUESTIONS IMPORTANTES CONNEXES

- Gestion des risques environnementaux ou sociaux en matière de prêts
- Création de produits ayant des avantages environnementaux

RÉSULTATS

Faits saillants de 2017

- Nous avons prêté 4,7 milliards de dollars canadiens pour des initiatives d'énergie renouvelable à l'échelle mondiale.
- Scotia iTRADE a lancé le tout premier outil canadien d'investissement durable destiné aux investisseurs directs.
- Trois projets ont respecté les exigences relatives aux transactions des Principes de l'Équateur.

Perspectives sur 2018

- En février 2018, nous avons annoncé notre appui à la Taskforce on Climate-related Financial Disclosures. Un examen interne des incidences sur nos activités est prévu.
- Les équipes RSE et Gestion du risque global collaboreront pour mettre à jour notre politique environnementale afin qu'elle reflète les meilleures pratiques et les tendances émergentes.

À la Banque Scotia, nous savons que les entreprises ont un rôle important à jouer dans la création d'un avenir meilleur et plus prospère. Comme banque, nous essayons d'avoir une influence positive sur le monde en intégrant l'évaluation des risques sociaux et environnementaux à nos pratiques de prêt et en investissant dans des solutions durables.

Politique environnementale

Notre politique environnementale de portée mondiale énonce les grands principes qui orientent notre gestion quotidienne des questions en la matière. La politique renferme des directives générales en ce qui concerne les activités, les pratiques de prêt, les ententes avec les fournisseurs, la gestion du parc immobilier et les pratiques de communication de l'information financière. Nos équipes Gestion du risque global et RSE sont conjointement responsables de la politique et collaborent étroitement avec les partenaires clés dans l'organisation pour passer en revue les processus internes, les meilleures pratiques du secteur, les nouveautés du domaine réglementaire et les tendances émergentes. La haute direction assure la surveillance de la politique, alors que le Comité d'évaluation des risques l'évalue et que le conseil d'administration l'approuve.

Les cinq principes environnementaux de la Banque Scotia, énoncés dans sa politique revue en 2016, définissent son approche en matière de gestion des conséquences environnementales directes et indirectes :

1. Se conformer aux lois et aux règlements environnementaux ainsi qu'aux normes et aux initiatives auxquelles la Banque souscrit volontairement.
2. Contribuer à une efficacité opérationnelle en adéquation avec la réduction de sa trace écologique et la promotion de gestes responsables.
3. Intégrer des critères d'évaluation et d'atténuation des risques environnementaux dans ses processus de gestion du risque.
4. Contribuer à établir un dialogue continu avec les parties prenantes, telles que les clients, les employés, les gouvernements, les organismes non gouvernementaux et les associations de l'industrie.
5. Mesurer le rendement environnemental de la Banque et présenter des rapports publics à cet égard au moins une fois par année.

Plus de renseignements sur notre approche en matière de gestion du risque environnemental figurent dans le rapport annuel 2017.

ENVIRONNEMENT : FINANCES RESPONSABLES

Gestion des risques environnementaux ou sociaux en matière de prêts

La Banque est déterminée à investir dans des solutions durables et cherche continuellement à prévenir ou à réduire les potentielles conséquences sociales et environnementales découlant de ses décisions de prêt et d'évaluation des demandes. De solides politiques et procédures sont en place à cette fin.

Traitement des risques

Nous évaluons les possibilités et les risques environnementaux (y compris ceux liés aux changements climatiques) relativement aux entreprises auxquelles nous accordons des prêts, et en tenons compte dans la prise de décision. En effet, nous examinons à la fois les risques liés aux activités de l'emprunteur et les répercussions possibles des changements climatiques sur son entreprise.

Nos équipes des services bancaires et du crédit suivent le Manuel administration des prêts, qui propose une approche détaillée et des meilleures pratiques concernant le repérage et l'évaluation de potentiels risques environnementaux et liés aux changements climatiques.

Fait important, la Banque Scotia exige que ses équipes des services bancaires et du crédit évaluent les transactions pour déterminer si elles requièrent l'application des Principes de l'Équateur, que nous avons adoptés en 2006. Ces principes fournissent aux entreprises un cadre de gestion des risques sociaux et environnementaux pour mieux comprendre les répercussions potentielles de grands projets sur les gens, les collectivités et l'environnement. Ils peuvent s'appliquer aux prêts de financement de projets et aux services consultatifs dont le coût capitalisé total dépasse 10 millions de dollars américains, de même qu'à certains prêts aux sociétés liés à des projets. Nous avons respecté les exigences relatives aux transactions des Principes de l'Équateur pour trois projets en 2017.

Nous avons respecté les exigences relatives aux transactions des Principes de l'Équateur pour trois projets en 2017.

Au cours de l'année, l'équipe responsable du risque environnemental et social a collaboré avec les équipes de crédit et de prêts de l'ensemble de l'organisation – Services aux entreprises, Services aux grandes entreprises, Opérations internationales, Petites entreprises et Gestion de patrimoine – pour les aider à évaluer les risques environnementaux et sociaux associés aux transactions dans divers secteurs. En 2016, la Banque a lancé un cours en ligne amélioré sur les risques environnementaux, et en 2017, 1 700 employés des services bancaires et de crédit non destinés aux particuliers l'ont suivi, pour un total de 4 700 participants depuis sa création.

Outils d'investissement durable

La création d'outils d'investissement durable est importante pour la Banque Scotia, puisque l'intérêt de ses clients pour les questions sociales et environnementales continue de grandir. En mars 2017, notre plateforme de négociation en ligne canadienne, Scotia iTRADE, a lancé le tout premier outil d'investissement durable destiné aux investisseurs directs en Amérique du Nord, en partenariat avec Sustanalytics, une société de recherche spécialisée dans les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

L'outil fournit des renseignements pertinents et à jour au sujet des certifications et des pratiques de responsabilité sociale des entreprises pour éclairer les décisions de placement des clients. Auparavant, les clients du Canada soucieux d'investir de manière socialement responsable plaçaient généralement leurs fonds dans un compte géré, comme un fonds commun ou un fonds négocié en bourse (FNB). Ils peuvent maintenant utiliser notre outil d'investissement pour évaluer le travail des entreprises sur les questions qu'ils ont le plus à cœur.



ENVIRONNEMENT : FINANCES RESPONSABLES

Afin de favoriser l'adoption de cette nouveauté, nous avons offert en ligne des vidéos et des webinaires d'introduction sur l'investissement durable ainsi qu'un guide de référence étape par étape pour les clients souhaitant utiliser l'outil. Au trimestre suivant le lancement, le nombre d'ouvertures de comptes a été supérieur par rapport à la même période en 2016.

Plus généralement, nous avons ajouté des critères sociaux et environnementaux à Scotia iTRADE pour qu'il soit facile de tenir compte du développement durable dans les opérations de placement courantes, y compris pour les clients qui n'avaient peut-être pas considéré cet aspect auparavant.

Mode de vie durable

Par ailleurs, le Programme prêt auto ÉcoVie de la Banque Scotia au Canada offre des prêts à taux réduit pour l'achat de véhicules hybrides, de véhicules au diesel propre et de véhicules électriques. Les ventes comptabilisées ont augmenté de 160 % en 2017 comparativement à celles de 2016, ce qui semble indiquer que les clients canadiens sont de plus en plus soucieux des enjeux climatiques et environnementaux. Une tendance semblable se dessine aussi au Mexique : en 2016, pour lutter contre la pollution de l'air, les autorités mexicaines ont interdit l'utilisation d'un véhicule certains jours de la semaine. Le besoin de voitures moins polluantes se faisant sentir, Scotiabank México a lancé CrediAuto®, un programme de crédit pour l'achat d'un véhicule électrique ou hybride. Les prêts accordés par CrediAuto continuent d'augmenter année après année.

ENVIRONNEMENT : FINANCES RESPONSABLES

Financement du secteur de l'énergie renouvelable

En 2017, nous avons continué de mettre l'accent sur le financement du secteur de l'énergie renouvelable. Les Services bancaires et marchés mondiaux de la Banque Scotia ont fourni un financement bancaire de 4,7 milliards de dollars canadiens dans ce secteur, réparti comme suit :

- 1,7 milliard de dollars canadiens au Canada¹
- 1,5 milliard de dollars canadiens aux États-Unis¹
- 1,5 milliard de dollars canadiens en crédits autorisés en Amérique latine¹

Les Services bancaires et marchés mondiaux ont également joué un rôle dans le cadre de financements obligataires à hauteur de 2,1 milliards de dollars canadiens et ont fourni des services-conseils financiers lors des transactions suivantes dans le secteur de l'énergie renouvelable :

Juin 2017

Co-chef de file et responsable des registres

Financement obligataire de 475 millions de dollars américains sur 15 ans par Brookfield White Pine Hydro LLC pour le portefeuille de Brookfield Renewable Energy Partners LP, qui compte 21 centrales hydroélectriques situées dans le Maine et le New Hampshire.

Octobre 2017

Co-chef de file et responsable des registres

Financement obligataire de 305 millions de dollars américains sur 13 ans par Brookfield Power New York Financing LP pour le portefeuille de Brookfield Renewable Energy Partners LP, qui compte 78 centrales hydroélectriques situées dans l'État de New York, en Pennsylvanie, au Maryland et en Virginie Occidentale.

Octobre 2017

Conseiller financier exclusif

Dessalement du portefeuille d'actifs solaires de la Société TransCanada en Ontario au profit d'Axium Infinity Solar LP, une filiale d'Axium Infrastructure Canada II LP, pour environ 540 millions de dollars canadiens. Le portefeuille compte huit installations dont la capacité de production totalise 76 MW.

Novembre 2016

Coresponsable des registres

Financement obligataire sur trois et cinq ans de 900 millions de dollars américains par Southern Power, prévoyant l'utilisation du produit pour des projets admissibles de production d'énergie renouvelable, notamment éolienne et solaire, aux États-Unis. Southern Power, une filiale de Southern Company, construit, acquiert, possède et exploite des actifs de production d'électricité, dont des projets d'énergie renouvelable, et vend de l'électricité sur le marché de gros.

Octobre 2017

Coarrangeur principal et coresponsable des registres

Financement en appui à Brookfield pour l'acquisition d'une participation majoritaire de 51 % dans TerraForm Power Inc. TerraForm possède et exploite un portefeuille d'actifs de production d'énergie éolienne et solaire, dont beaucoup sous contrat, générant environ 2 600 MW et situés aux États-Unis, au Canada, au Chili et au Royaume-Uni.

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.

ENVIRONNEMENT : CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Pour avoir un meilleur avenir, il faut une planète en santé. En fixant des cibles de réduction des émissions de gaz à effet de serre et en agissant pour les atteindre, nous cherchons à réduire notre participation aux changements climatiques.

RÉSULTATS

Faits saillants de 2017

- Nous nous sommes fixé une nouvelle cible à l'échelle mondiale : 10 % de réduction des émissions de GES de type 1 et 2 d'ici 2021, par rapport aux niveaux de 2016.
- Une équipe interfonctionnelle a collaboré pour établir une tarification interne du carbone à 15 dollars canadiens la tonne.
- Nous avons annoncé notre appui à la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Empreinte carbone

Les changements climatiques comportent de grands risques pour l'économie mondiale et pour la société en général. En tant que grande institution financière, nous avons à la fois la responsabilité et la possibilité d'agir. Plus précisément, nous appuyons l'effort mené par l'ONU pour prévenir l'aggravation des changements climatiques et en atténuer les répercussions (objectif de développement durable n° 13). Ce mouvement mondial vise à renforcer la résilience des collectivités qui doivent affronter les dangers et les risques de catastrophe naturelle liés au climat, de même qu'à inciter tous les pays à adopter des mesures de lutte contre les changements climatiques. Un autre objectif consiste à améliorer la sensibilisation aux changements climatiques pour permettre aux gens de mieux se préparer à leurs répercussions et à composer avec elles. Nous prenons des mesures pour réduire notre empreinte carbone et prévenir les changements climatiques en limitant notre consommation d'énergie et en améliorant l'efficacité énergétique.

En 2018, nous voulons élaborer une stratégie mondiale en matière de changements climatiques pour uniformiser notre approche quant à la gestion des risques et des possibilités. Une fois mieux outillés pour diminuer notre empreinte écologique, nous pourrions progresser plus rapidement dans la lutte aux changements climatiques, répondre aux attentes des parties prenantes, réduire les coûts et générer de nouvelles occasions d'affaires pour la Banque et ses clients.



QUESTIONS IMPORTANTES CONNEXES

- Empreinte environnementale

Perspectives sur 2018

- Nous mettrons en place la tarification interne du carbone grâce à des dépenses en immobilisations et au financement de projets, notamment d'énergie solaire et de remplacement de systèmes de CVCA.
- Nous officialiserons notre approche concernant les changements climatiques en adoptant une stratégie améliorée qui tient compte des recommandations de la TCFD.

Divulgarion de nos émissions de carbone aux investisseurs

En février 2018, nous avons annoncé notre appui à la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) du Conseil de stabilité financière (CSF).

La Banque Scotia est également signataire et participante de l'organisme sans but lucratif CDP, qui fournit aux investisseurs des renseignements détaillés sur les émissions de GES et les risques liés aux changements climatiques découlant des activités des grandes entreprises. En 2017, le CDP accordait la note « C » à la Banque, ce qui correspond à la moyenne du secteur des services financiers.

Bâtiments certifiés écologiques

Nous nous efforçons de rechercher et d'adopter des pratiques environnementales et énergétiques exemplaires ainsi que de respecter les règlements de la construction en vigueur dans tous les pays où nous faisons des affaires. Au Canada, la Banque cherche activement à faire reconnaître toutes ses nouvelles succursales par le programme Green Globes de la Green Building Initiative. Green Globes est un outil de certification de grande renommée qui évalue l'efficacité des bâtiments en fonction de nombreux critères énergétiques et environnementaux. Notre siège social mondial de Toronto, Scotia Plaza, a reçu la certification Platine de LEED – le plus haut niveau de certification environnementale accordé par le U.S. Green Building Council pour les bureaux. La certification BREEAM de l'immeuble de la Banque à Londres, au Royaume-Uni, a été jugée « très bonne » grâce aux efforts déployés pour atténuer son empreinte écologique, augmenter son efficacité énergétique et préserver les ressources naturelles.

ENVIRONNEMENT : CHANGEMENTS CLIMATIQUES

« L'évaluation et la gestion des possibilités et des risques liés au climat sont essentielles au succès de la Banque à long terme. Nous sommes fiers de participer au mouvement mondial vers une économie sobre en carbone et nous appuyons la recommandation de la TCFD sur la divulgation volontaire de renseignements liés aux changements climatiques. »

Brian Porter, président et chef de la direction, Banque Scotia

Émissions de gaz à effet de serre

En 2015, nous nous sommes fixé une cible de réduction de 15 % des émissions de GES de types 1 et 2 au Canada (en termes absolus) avant 2017, comparativement aux niveaux de 2012. Nous avons dépassé cette cible un an plus tôt que prévu, en 2016, ayant réduit nos émissions de 28,68 % au Canada. En 2017, nos émissions totales ont continué de diminuer. Cette année, nous avons enregistré une baisse de 7,74 % à l'échelle du globe.

Voici comment nous avons réduit notre consommation d'énergie et nos émissions de GES en 2017 :

- L'installation d'éclairage écoénergétique a réduit nos émissions de GES de 1 385 tonnes d'éq. CO₂ pour nos succursales canadiennes et de 412 tonnes d'éq. CO₂ pour nos bureaux au Pérou.
- L'empreinte écologique associée à nos nouvelles succursales est moindre : 1,5 à 4 millions de pi² au lieu de 5 à 6,5 millions de pi², ce qui contribue à la fois à mieux satisfaire les besoins de nos clients et à améliorer l'efficacité, notamment sur le plan écologique.
- Au Canada, nous avons entamé le remplacement de nos systèmes de CVCA par des appareils plus efficaces, et nous continuerons à le faire ces quatre prochaines années.
- Nous avons mené un examen énergétique annuel des succursales dans 20 % du portefeuille canadien, après quoi des réparations ont pu être effectuées pour réduire la consommation d'énergie.

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

Source	Émissions de GES (tonnes d'éq. CO ₂)*		
	2015	2016	2017
Type 1	15 314	12 409	13 950
Type 2	128 684	119 972	108 181
Type 3	9 803	15 445	18 060
TOTAL	153 801	147 826	140 191

* Calculées conformément au protocole de gaz à effet de serre du World Resources Institute et du World Business Council for Sustainable Development; elles comprennent les facteurs d'émission liés à l'achat d'électricité, de gaz naturel et de combustibles fossiles.

Après avoir atteint notre cible de réduction des émissions de GES plus tôt que prévu en 2016, nous avons établi une nouvelle cible en 2017, qui cette fois tenait compte de nos activités internationales. Nous nous sommes fixé le nouvel objectif de réduire, en termes absolus, nos émissions de types 1 et 2 de 10 % à l'échelle mondiale d'ici 2021, comparativement aux niveaux de 2016. Nous avons élaboré plusieurs initiatives actuelles et futures en vue d'atteindre cette cible : remplacement de systèmes de CVCA dans nos immeubles à l'étranger, éclairage à DEL dans les nouvelles succursales et installation de panneaux solaires dans certaines succursales d'Amérique centrale et des Antilles, par exemple. La mise en place de la tarification interne du carbone nous a aussi permis de rassembler des fonds d'immobilisation pour financer ces initiatives.

En 2017, nous avons créé une équipe interfonctionnelle chargée d'établir la tarification interne du carbone et de concevoir une stratégie. Nous mettrons en place une tarification interne du carbone à 15 dollars canadiens la tonne en 2018.

ENVIRONNEMENT : CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone

En juillet 2016, la Banque Scotia s'est jointe à la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone, une initiative de la Banque mondiale visant à encourager la tarification auprès des sociétés et à élaborer des politiques connexes à la lumière d'un dialogue entre les secteurs public et privé. Pour montrer notre engagement, en 2017, nous avons créé une équipe interfonctionnelle chargée d'établir la tarification interne du carbone et de concevoir une stratégie. Nous mettons en place une tarification interne du carbone à 15 dollars canadiens la tonne en 2018. Ainsi, nous ferons progresser nos efforts de réduction des émissions en générant du financement que la Banque mettra à profit pour ses projets liés à la réduction du carbone et à l'efficacité énergétique.

Réduction de notre empreinte environnementale

Nous faisons de plus en plus d'efforts pour protéger l'environnement et améliorer l'efficacité de notre organisation, et susciter la participation de nos employés et de nos clients en ce sens. Par exemple, en 2017, Banco Colpatria a appuyé une initiative d'encouragement de ses employés colombiens à prendre le vélo pour aller au travail, initiative mise sur pied en raison des problèmes croissants de congestion routière et de pollution de l'air à Bogota. Elle a donc fourni 160 espaces de stationnement sécuritaires pour les vélos, ce qui a permis aux employés participants de réduire leur temps de déplacement de moitié. Plus de 125 employés en ont profité en 2017.

Au Canada, nous avons installé des bornes de recharge pour véhicules électriques à 30 succursales de l'Ontario. Pour souligner cette réalisation, nous avons organisé un événement en partenariat avec GM et Tesla lors du Jour de la Terre, où les employés de Toronto ont pu découvrir les voitures électriques des deux fabricants. On y encourageait les employés à envisager l'achat d'un modèle électrique en leur donnant l'heure juste sur l'autonomie, le temps de recharge et les incitatifs gouvernementaux, ce qui a aussi contribué à déboulonner les mythes courants au sujet de cette technologie.

Consommation d'eau

La Banque mesure la consommation d'eau dans certaines succursales au moyen de compteurs. Elle 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 : le papier

Plusieurs initiatives de réduction de la consommation de papier sont en cours à la Banque partout dans le monde.

Plus de 73 millions de documents ont été transmis aux clients par voie électronique en 2017 grâce à l'option sans papier du Réseau canadien, ce qui représente une économie de plus de 223 millions de feuilles de papier. Nous avons aussi incité nos clients d'Amérique latine à choisir les relevés en ligne pour leurs cartes de crédit et leurs comptes de dépôt.

Nous avons aussi mis en place des politiques sans papier internes, occasionnant une réduction considérable de la consommation. Par exemple, grâce à des campagnes de promotion ciblées auprès des employés sur les avantages d'utiliser les technologies numériques au lieu d'imprimer, l'équipe Exploitation, international – Services partagés a réduit sa consommation de papier de 70 % par rapport à l'année précédente.

De plus, dans le cadre d'un plan visant à améliorer le milieu de travail, l'équipe de l'immobilier a mené un projet pilote qui s'est traduit par la réduction de la consommation de papier de 53 % en un an. Ce projet sera d'ailleurs déployé auprès d'autres groupes de la Banque. Au Chili, la Banque Scotia a réduit sa consommation de papier de 4 % par rapport à 2016, largement grâce à un projet pilote. En optant pour des solutions numériques, l'équipe chilienne a pu économiser plus de 9 200 feuilles de papier seulement au cours du premier mois de l'initiative.

ENVIRONNEMENT : CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Consommation d'eau en 2017 (au Canada)						
	2017		2016		2015	
Service public	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²
Eau (en m ³)	719 778	0,67	415 492	0,66	441 521	0,77

Consommation d'eau en 2017 (à l'étranger)						
	2017		2016		2015	
Service public	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²
Eau (en m ³)	430 331	0,88	418 727	0,88	170 739	0,99

Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures des divers fournisseurs. Nous continuons d'étendre progressivement le cadre géographique de nos déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de notre consommation. Ici, les chiffres représentent un portrait complet du portefeuille du Réseau canadien et un échantillon du portefeuille de succursales à l'étranger. Pour en savoir plus sur les données et les méthodes liées à la divulgation de notre consommation d'eau, veuillez vous reporter aux pages 62 et 63.

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

C'est la première année où la Banque Scotia produit des déclarations en fonction des normes de la GRI. Celles-ci constituent un cadre reconnu internationalement pour la déclaration de résultats sur les plans économique, écologique et social. La déclaration de 2017 a été rédigée conformément aux normes de la GRI, option « Conformité » – Critères essentiels. Les numéros de page indiqués à la colonne « Emplacement et explication » se rapportent à la présente *Déclaration sur la RSE 2017*, sauf avis contraire.

La Banque Scotia réitère son appui au Pacte mondial de l'ONU et à ses dix principes. L'index qui suit fait état des actions menées selon ces principes.

Droits de la personne

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection des droits de la personne.

Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ce qu'elles ne se rendent pas complices de violations des droits de la personne.

Normes du travail

Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

Principe 4 : Les entreprises sont invitées à éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

Principe 5 : Les entreprises sont invitées à abolir le travail des enfants.

Principe 6 : Les entreprises sont invitées à éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.

Principe 8 : Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

ASPECTS GÉNÉRAUX

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
102-1	Nom de l'organisation	Deuxième de couverture		
102-2	Activités, marques, produits et services	Deuxième de couverture		
102-3	Lieu où se trouve le siège social	Le siège social de la Banque Scotia se trouve à Toronto (Ontario), au Canada.		
102-4	Lieu des activités	La Banque Scotia mène ses activités dans près de 50 pays. AMÉRIQUE DU NORD : Canada, Mexique, États-Unis AMÉRIQUE CENTRALE ET AMÉRIQUE DU SUD : Belize, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Guyana, Panama, Pérou, Uruguay, Venezuela	8.10	

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
		<p>ANTILLES : Anguilla, Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Bonaire, îles Vierges britanniques, îles Caïmans, Curaçao, Dominique, République dominicaine, Grenade, Jamaïque, Porto Rico, Saint Eustache, Saint-Kitts-et-Nevis, Sainte-Lucie, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago, îles Turks et Caicos, îles Vierges américaines</p> <p>ASIE PACIFIQUE : Australie, Chine, Hong Kong (RAS de la République populaire de Chine), Inde, Japon, République de Corée, Malaisie, Singapour, Thaïlande</p> <p>EUROPE : France, Irlande, Royaume-Uni</p>		
102-5	Nature de la propriété et forme juridique	Deuxième de couverture		
102-6	Marchés	Deuxième de couverture		
102-7	Taille de l'organisation	Deuxième de couverture		
102-8	Renseignements sur les employés et autres travailleurs	Annexe, section 102-8	8.5	Principe 3
102-9	Chaîne d'approvisionnement	Page 16	12.7	Principes 1 et 2
102-10	Changements importants apportés à l'organisation et à sa chaîne d'approvisionnement	Il n'y a eu aucun changement majeur concernant la structure organisationnelle, la taille ou la propriété de La Banque de Nouvelle-Écosse ni de sa chaîne d'approvisionnement au cours de l'exercice 2017.		
102-11	Principe de précaution	Notre politique environnementale décrit notre approche relative au principe de précaution. Pour en savoir plus sur la politique, consulter la page 34.	13.3	Principe 7
102-12	Initiatives externes	Principes de l'Équateur, Pacte mondial de l'Organisation des Nations Unies, Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement, Principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme de l'Organisation des Nations Unies, CDP (Carbon Disclosure Project), Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone, Global Reporting Initiative, TCFD		Principe 1 Principe 10

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
102-13	Associations dont les membres de l'organisation font partie	Annexe, section 102-13	17.17	
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	Page 2		
102-16	Valeurs, principes, exigences et normes comportementales	Pages 12, 13	16.7	Principe 1 Principe 10
102-18	Structure de gouvernance	Page 12-13	5.5	
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Page 9	17.6	
102-41	Conventions collectives	Sur l'ensemble des employés, 11 % participent à une convention collective.	8.8	Principe 1 Principe 3
102-42	Détermination et choix des parties prenantes	Page 10	17.6	
102-43	Démarche de l'organisation pour mobiliser les parties prenantes	Page 10	17.6	
102-44	Questions et préoccupations clés soulevées	Page 9	17.6	
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Deuxième de couverture		
102-46	Définition du contenu du rapport et du périmètre des aspects de déclaration	Annexe, section 102-46		
102-47	Liste des questions importantes	Page 9-10		

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
102-48	Reformulation des renseignements	Les reformulations de la présente déclaration n'ont aucune conséquence importante.		
102-49	Changements de la portée et du périmètre des aspects de déclaration	Il n'y a eu aucun changement concernant la portée et le périmètre des aspects de déclaration.		
102-50	Période de déclaration	Exercice financier 2017, qui a débuté le 1 ^{er} novembre 2016 et pris fin le 31 octobre 2017.		
102-51	Date de la dernière déclaration publiée	<i>La Déclaration sur la RSE 2016</i> a été publiée le 14 mars 2017, conformément aux lignes directrices G4 et aux normes de la GRI, option « Conformité » – Critères essentiels.		
102-52	Cycle de production des déclarations	Annuel, selon les résultats cumulés durant l'exercice		
102-53	Coordonnées pour toute question à propos du rapport	csr@scotiabank.com		
102-54	Attestation de la conformité de la déclaration aux normes de la GRI	<i>La Déclaration sur la RSE 2017</i> a été rédigée conformément aux normes de la GRI, option « Conformité » – Critères essentiels.		
102-55	Index du contenu GRI	Présent tableau		
102-56	Vérification externe	La présente déclaration n'a pas été vérifiée à l'externe. Un fournisseur de services indépendant a vérifié nos données sur les émissions de gaz à effet de serre. Le contenu de la déclaration a été approuvé par les premiers vice-présidents, et révisé par les hauts dirigeants et le Comité de gouvernance du conseil d'administration de la Banque.		

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

ASPECTS ÉCONOMIQUES

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
Performance économique				
201-1	Valeur économique directe créée et distribuée.	Pages 6, 17-19, 25, 27-30, 33 Rapport annuel Bilan des contributions communautaires	5.1, 8.1, 8.2	
201-3	Régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Annexe, section 201-3	8.5	Principe 1

Impacts économiques indirects				
203-1	Investissements en infrastructures et services pris en charge	Page 33	13.3, 9.1	
Lutte contre la corruption				
205-2	Communication et formation sur les politiques et les procédures de lutte contre la corruption	Annexe, section 205-2	16.7	Principe 1 Principe 10

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

Énergie				
302-1	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	La quantification des données est calculée conformément aux normes suivantes : 1) Protocole des GES : norme de comptabilité et de déclaration des sociétés (révisée), 2006. 2) Directive du type 2 du Protocole de GES : modification de la norme des sociétés pour le Protocole de GES (2015). Voir l'annexe, section 302-1 .	8.4, 13.1, 7.2	Principe 8
302-3	Intensité énergétique	La Banque se sert des ETP et des mètres carrés de superficie occupée (immeubles) comme dénominateurs. Les types d'énergie inclus dans le calcul du ratio sont les combustibles, l'électricité, le chauffage et l'énergie-vapeur. Le ratio tient compte de la consommation d'énergie dans l'organisation.	8.4, 13.1	Principe 8

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
302-4	Réduction de la consommation d'énergie	<ul style="list-style-type: none"> Le Service des immeubles a fait installer de l'éclairage écoénergétique qui augmentera l'efficacité énergétique dans nos succursales canadiennes. Le projet, terminé durant l'exercice 2017, a entraîné une économie de 6 594 MWh au même exercice. Le Service des immeubles surveille de près la taille de son portefeuille en cherchant à réduire la superficie occupée pour améliorer l'efficacité sans nuire à la clientèle. À l'exercice 2017, des économies de 2 223 MWh et de 5 483 GJ ont été réalisées. Nous avons installé des systèmes d'éclairage écoénergétique dans nos bureaux du Pérou. À l'exercice 2017, des économies de 1 708 MWh ont été réalisées. Les succursales péruviennes seront aussi dotées d'éclairage écoénergétique à l'exercice 2018 ou 2019. Pour l'avenir, la Banque adopte un modèle de succursale ayant une superficie moindre : 1,5 à 4 millions de pi² au lieu de 5 à 6,5 millions de pi². Au Canada, nous avons entamé le remplacement de nos systèmes de CVCA par des appareils plus efficaces dans une grande partie du parc immobilier. Le projet a débuté vers la fin de l'exercice 2017 et se poursuivra au cours des quatre prochaines années. La planification du remplacement des systèmes de CVCA à l'échelle internationale doit commencer à l'exercice 2018. Les nouvelles succursales construites doivent être principalement dotées d'éclairage à DEL. L'analyse de rentabilisation pour l'installation de panneaux solaires dans certaines succursales d'Amérique centrale et des Antilles a été approuvée. La construction de nouvelles succursales doit être conforme à une norme de certification reconnue (Green Globes). Un examen énergétique annuel des succursales dans 20 % du portefeuille canadien est effectué afin que des réparations puissent être faites pour réduire la consommation d'énergie Le remplacement de thermostats par des unités programmables permettra le réglage automatique de la température. Les unités de toit de la Banque respectent les normes de haute efficacité. Le projet pilote pour l'utilisation de matériaux à changement de phase a commencé. 	8.4, 13.1	Principes 8 et 9

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
		<p>Les types d'énergie visés par les réductions sont les combustibles, l'électricité, le chauffage et l'énergie-vapeur.</p> <p>L'année de référence pour le calcul des réductions d'émissions découlant des différentes initiatives sera celle précédant leur mise en œuvre.</p> <p>Les données sur la consommation d'énergie sont tirées directement des factures saisies par les Services de comptabilité centralisée (SCC) de la Banque. Ces dernières sont ensuite soumises à une vérification mensuelle par le Service des immeubles et par une société d'experts-conseils en énergie. Enfin, les données font l'objet d'une vérification finale par un tiers indépendant. Les fournisseurs tiers et le Service des immeubles se servent par la suite des données vérifiées, comparant les données techniques relatives aux projets d'immobilisation et la moyenne pondérée de consommation prévue selon la consommation réelle pour ainsi déterminer les économies d'énergie associées aux diverses initiatives. Les chiffres sont aussi convertis en gigajoules et en mégawattheures selon des taux de conversion reconnus.</p>		
Eau				
303-1	Volume d'eau prélevé, par sources	Annexe, section 303-1	13.1	Principe 8
Émissions				
305-1	Émissions de GES directes (type 1)	Annexe, section 305-1	13.1	Principe 8
305-2	Émissions de GES indirectes provenant d'énergie (type 2)	Annexe, section 305-2	13.1	Principe 8
305-3	Autres émissions de GES indirectes (type 3)	Annexe, section 305-3	13.1	Principe 8
305-4	Intensité des émissions de GES	<p>La Banque se sert du nombre d'employés à temps plein et des mètres carrés de superficie occupée (immeubles) comme dénominateurs.</p> <p>Le taux d'intensité tient compte des émissions directes (type 1) et indirectes provenant d'énergie (type 2).</p> <p>Le CO₂, le CH₄ et le N₂O sont les gaz inclus dans le calcul.</p>	13.1	Principe 8

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
305-5	Réduction des émissions de GES	Page 35	13.1	Principes 8 et 9
Déchets				
306-2	Déchets, par types et par méthodes de traitement	Cette information n'est pas disponible actuellement.		
Évaluation environnementale des fournisseurs				
308-1	Nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet d'une évaluation selon des critères environnementaux	Tous les nouveaux fournisseurs.	12	Principe 7

ASPECTS SOCIAUX

Emploi				
401-1	Embauche et roulement du personnel	Annexe, section 401-1	5.1, 8.5, 8.6	Principe 3 Principe 6

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
401-2	Avantages offerts aux employés à temps plein qui ne sont pas offerts aux employés temporaires ni à temps partiel	Annexe, section 401-2	3.2, 5.3, 8.5	Principe 1 Principe 3 Principe 6
Relations patronales-syndicales				
402-1	Délai minimal de préavis en cas de changement opérationnel	<p>Dans les Antilles, les délais de préavis suivants s'appliquent en cas de changement opérationnel ayant des répercussions sur les employés telles que des mises à pied, des cessations d'emploi et des redondances :</p> <p>Jamaïque : La Banque doit informer les syndicats raisonnablement à l'avance de tout changement proposé. Le préavis doit être donné avant que tout employé soit touché, et les syndicats doivent disposer d'un délai raisonnable pour donner leur avis sur la proposition.</p> <p>Trinité-et-Tobago : Au moins 60 jours.</p> <p>Barbade : La Banque doit informer le syndicat trois mois à l'avance de son intention d'apporter des changements; si le syndicat demande une rencontre dans les 14 jours suivant l'avis, la partie patronale doit accepter de le rencontrer pour discuter de la marche à suivre.</p> <p>Saint-Vincent-et-les Grenadines : La Banque doit informer le syndicat « raisonnablement à l'avance » si elle souhaite apporter des changements; si le syndicat demande une rencontre dans les 14 jours suivant la réception de l'avis, la partie patronale doit accepter de le rencontrer pour discuter de la marche à suivre.</p> <p>Antigua-et-Barbuda : Aucun délai de préavis n'est précisé (mais la Banque a l'obligation d'aviser le syndicat). Si le syndicat en fait la demande, la Banque est également tenue de le rencontrer dans les 14 jours suivant l'annonce des changements envisagés pour en discuter.</p> <p>Grenade : La Banque doit informer le syndicat 90 jours à l'avance de son intention d'apporter des changements, et doit rencontrer le syndicat dans les 30 jours suivant l'avis.</p> <p>Dans les bureaux syndiqués d'Amérique latine – Chili, Pérou, Mexique, Uruguay et Colombie –, ni la loi ni les conventions collectives ne précisent de délai minimal pour la présentation d'un préavis aux syndicats en ce qui concerne les changements décrits ci-dessus.</p>	8.6	Principe 1 Principe 3 Principe 6

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
Hygiène et sécurité au travail				
403-2	Types et taux de blessures, de maladies professionnelles, de journées de travail perdues et d'absentéisme, et nombre de décès au travail	Annexe, section 403-2	3.3, 8.8	Principe 1 Principe 6
Formation et éducation				
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé	Annexe, section 404-1	4.3, 4.4, 4.5, 8.2, 8.5	Principe 6 Principe 10
404-2	Programmes de perfectionnement et d'aide à la transition pour les employés	Page 25	8.2, 8.5	Principe 6
404-3	Pourcentage d'employés profitant d'évaluations régulières du rendement et du perfectionnement	<p>94,5 %</p> <p>Les employés ont au moins une rencontre par année avec leur directeur au sujet du rendement et du perfectionnement : une en début d'exercice (ou dans les 30 jours suivant l'embauche, pour les nouveaux employés) et une autre à la fin de l'exercice. Nous ne faisons pas le suivi du rendement par sexe, puisque cette exigence s'applique à tous les employés.</p> <p>En début d'exercice, chaque employé rencontre son directeur pour une conversation sur la planification du rendement. Il s'agit d'une occasion pour les deux parties de collaborer afin de bien comprendre les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce qui doit être fait (Plan d'objectifs); • Les moyens d'atteindre les résultats et les compétences requises pour réussir; • Le soutien requis – les aptitudes, compétences et connaissances qui doivent être approfondies pour que l'employé puisse atteindre les résultats prévus (Plan de perfectionnement); • Les précisions sur les prochaines discussions (format, moment) pour examiner les progrès et, s'il y a lieu, rajuster le tir à l'égard des objectifs. <p>À la fin de l'exercice, les employés discutent de leur rendement annuel avec leur directeur, notamment des résultats obtenus et de la manière dont ils ont été atteints. Les objectifs de perfectionnement sont également abordés et examinés.</p>	8.5	Principe 6

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
Diversité et égalité des chances				
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	<p>Au 30 novembre 2017, répartition du conseil d'administration :</p> <p>i) Sexe – 33 % de femmes, 67 % d'hommes;</p> <p>ii) Âge – 0 % de moins de 30 ans, 20 % de 30 à 50 ans, 80 % de plus de 50 ans;</p> <p>iii) Diversité géographique – 60 % habitent au Canada, 27 % aux États-Unis et 13 % ailleurs à l'étranger.</p> <p>La Banque n'a pas demandé d'autres renseignements relatifs à la diversité (origine ethnique, etc.). Notre conseil est diversifié sur les plans de l'expérience, de l'expertise, de la représentation géographique et des caractéristiques personnelles, comme il est indiqué dans notre politique écrite en matière de diversité au sein du conseil, adoptée en 2013.</p> <p>Répartition des employés :</p> <p>Hommes – 41 % Femmes – 59 %</p> <p>Moins de 30 ans – 28 % De 30 à 50 ans – 53 % Plus de 50 ans – 19 %</p> <p>Nous n'avons pas plus de renseignements sur la diversité à l'échelle mondiale à l'heure actuelle.</p>	5.1, 5.5, 8.5	Principe 3 Principe 6
Non-discrimination				
406-1	Cas de discrimination et mesures correctives prises	<p>Aucun cas de discrimination ne s'est produit.</p> <p>Dans le cadre de la présente déclaration, nous entendons par « cas » de discrimination une action judiciaire officielle déposée auprès de l'autorité compétente du territoire ou une plainte portée auprès de la Banque Scotia conformément aux procédures internes en vigueur pour laquelle soit les procédures judiciaires, soit les processus d'enquête internes officiels permettent d'établir qu'il y a eu une infraction ou un non-respect des politiques établies, des lois applicables ou des régimes réglementaires en matière de discrimination.</p>	5.1, 8.6	Principe 1 Principe 2 Principe 6 Principe 10

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
Évaluation des questions relatives aux droits de la personne				
412-1	Activités ayant fait l'objet d'examens axés sur les droits de la personne ou d'analyses des répercussions	En 2015-2016, la Banque Scotia a commandé un examen axé sur les droits de la personne afin de comprendre les effets positifs et négatifs de ses activités sur les droits fondamentaux de ses employés, clients, entrepreneurs et partenaires d'affaires et des membres de la collectivité. La Banque a donc engagé deux experts indépendants des droits de la personne pour mener l'examen et formuler des recommandations : The Danish Institute for Human Rights et BSR (Business for Social Responsibility). L'examen a été réalisé dans nos marchés clés : Canada, Mexique, Pérou, Antilles, Chili et Colombie. Une stratégie triennale concernant les droits de la personne a été créée à l'issue de l'examen et mise en place à l'exercice 2017. Pour en savoir plus, consulter la page 15.	8	Principe 1 Principe 2 Principe 6
Collectivités locales				
413-1	Sites ayant mis en place des programmes d'engagement auprès de la collectivité locale, d'évaluation des incidences et de développement communautaire	La Banque participe activement au développement communautaire dans la totalité des marchés où elle est établie. Ses organisations partenaires en développement fournissent des rapports de fin d'exercice chaque année. En 2018, la Banque Scotia entend se concentrer sur l'évaluation d'indicateurs pour mesurer les retombées concrètes de ses investissements dans la collectivité.		Principe 3
Évaluation des fournisseurs locaux				
414-1	Nouveaux fournisseurs ayant fait l'objet d'une évaluation selon des critères sociaux	Tous les nouveaux fournisseurs.	5.2, 8.6	Principe 1 Principe 2 Principe 3

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
Politique publique				
415-1	Contributions politiques	<p>À titre d'entreprise citoyenne de premier plan, la Banque Scotia est fière de participer aux discussions d'intérêt public qui touchent son milieu d'activité et le secteur financier en général.</p> <p>La Banque participe aux discussions d'intérêt public en collaborant directement avec tous les ordres de gouvernement sur des questions nationales et internationales. Elle participe aussi à titre de membre de l'Institute of International Finance (IIF), de l'Association des banquiers canadiens (ABC), de la Toronto Financial Services Alliance (TFSA) et d'autres associations du secteur.</p> <p>Au Canada, les contributions politiques sont interdites aux niveaux fédéral et municipal, ainsi que dans de nombreuses provinces. Dans un souci d'uniformiser la gouvernance pour l'ensemble de ses activités, la Banque Scotia a décidé en 2016 de mettre fin à toute contribution politique, à partir de 2017.</p>		
Protection des renseignements personnels sur les clients				
418-1	Plaintes fondées signalant une violation de la confidentialité ou une perte des données du client	La Banque n'a aucune plainte fondée signalant une violation de la confidentialité à déclarer.		
Conformité sur le plan socioéconomique				
419-1	Non-conformité aux lois et aux règlements de nature sociale et économique	La Banque n'a encouru aucune amende importante concernant la non-conformité aux lois et aux règlements de nature sociale et économique.		Principe 10

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Déclaration	Exigence de déclaration	Emplacement et explication	Objectif de développement durable	Principe du Pacte mondial de l'ONU
205-3	Cas de corruption confirmés et mesures prises	Il n'y a eu aucun cas de corruption connu.		Principe 10

INDICATEURS PROPRES AU SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS

FS13	Points d'accès dans les régions peu peuplées ou défavorisées sur le plan économique, par types	Pages 17 à 19	8.10, 1.4, 1.3	Principe 2
FS114	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées	Pages 17 à 19	8.10, 1.4, 1.3	Principe 2
G4-FS10	Nombre d'entreprises avec lesquelles l'organisation a interagi à propos de questions sociales ou environnementales	Annexe, section G4-FS10	8	Principe 2 Principe 7

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

102-8 RENSEIGNEMENTS SUR LES EMPLOYÉS ET AUTRES TRAVAILLEURS

A) Effectif total par contrats de travail et par sexes

	Permanent	Contrat	Total
Femmes	41 504	5 290	46 794
Hommes	30 385	3 831	34 216
Total	71 889	9 121	81 010

B) Effectif total par contrats de travail et par régions

	Permanent	Contrat	Total
Asie-Pacifique	664	14	678
Antilles	8 306	494	8,800
Europe et Moyen-Orient	360	37	397
Amérique du Nord	48 499	1 652	50 151
Amérique du Sud et Amérique centrale	14 060	6 924	20 984
Total	71 889	9 121	81 010

C) Effectif total par types d'emploi et par sexes

	Temps plein	Temps partiel	Total
Femmes	40 343	6 451	46 794
Hommes	32 380	1 836	34 216
Total	72 723	8 287	81 010

Effectif au 31 octobre 2017. Exclut le personnel occasionnel, et certaines filiales et sociétés affiliées, où le détail n'est pas disponible en raison des systèmes de déclaration différents.

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

102-13 ASSOCIATIONS DONT LES MEMBRES DE L'ORGANISATION FONT PARTIE

Nora A. Aufreiter	École de commerce Richard Ivey, membre du conseil consultatif
Scott B. Bonham	C100 Association, administrateur DenmarkBridge, administrateur Vector Institute, administrateur
Charles H. Dallara	Université Tufts, The Fletcher School, vice-président du conseil consultatif National Bureau of Economic Research (NBER), administrateur général
R. Tiff Macklem	Global Risk Institute in Financial Services, administrateur et président Ontario's Panel on Economic Growth and Prosperity, Rotman School of Management, Université de Toronto, président du comité Conseil consultatif des chefs d'entreprise sur l'Asie, Fondation Asie Pacifique, membre
Thomas C. O'Neill	École de gestion Stephen J.R. Smith de l'Université Queen's, membre du conseil consultatif
Eduardo Pacheco	Universidad de los Andes, membre du conseil supérieur Colfuturo – Fundación para el futuro de Colombia, administrateur Endeavor Colombia, administrateur ProBogotá, administrateur
Brian J. Porter	Institute of International Finance (IIF), vice-président et trésorier Council of the Americas, administrateur Conseil canadien des affaires, administrateur
Aaron W. Regent	Institut C.D. Howe, administrateur Plan International Canada, administrateur Mining4Life, cofondateur Trails Youth Initiatives, membre du conseil des gouverneurs
Indira V. Samarasekera	Fondation Asie Pacifique du Canada, administratrice The Trilateral Commission, membre
Susan L. Segal	Americas Society, administratrice, dirigeante, présidente et chef de la direction Council of the Americas, administratrice, dirigeante, présidente et chef de la direction Council on Foreign Relations, membre Fondation Tinker, membre du conseil d'administration

À noter que les seules organisations qu'on peut considérer comme stratégiques sont celles dont Brian J. Porter fait partie.

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

102-46 DÉFINITION DU CONTENU DU RAPPORT ET DU PÉRIMÈTRE DES ASPECTS DE DÉCLARATION

Processus de définition du contenu de la déclaration et du périmètre relativement aux questions abordées

Pour obtenir une explication du processus de définition du contenu de la déclaration et du périmètre relativement aux questions abordées, veuillez consulter la section « Engagement des parties prenantes et importance relative » du présent document. Les questions importantes ont été définies dans le cadre d'un processus rigoureux et selon les commentaires des

parties prenantes à l'intérieur comme à l'extérieur de la Banque. Dans la mesure du possible, nous avons mesuré les indicateurs relatifs aux questions importantes à l'échelle de l'organisation. Dans le cas contraire, nous l'avons noté à l'indicateur en question.

Questions importantes	Périmètre 103-1	Gestion 103-2	Évaluation 103-3
Accès aux services financiers			
Inclusion financière ou accès Innovation ou numérisation Création de produits ayant des avantages sur le plan social	Important pour la Banque Scotia à l'interne et à l'externe, pour les employés, les clients, les investisseurs et la société en général.	Augmenter l'inclusion financière dans beaucoup de segments de la population en offrant du financement, des services bancaires de base et des options d'accès au moyen des technologies numériques. Voir la section « Accès aux services financiers », pages 19 à 21.	Évaluation comparative, rétroaction de la clientèle, résultats de ventes, fidélisation des clients, de même que nos propres IRC, dont voici des exemples : <ul style="list-style-type: none"> • Accès accru aux services financiers des communautés autochtones • Augmentation du nombre de prêts octroyés aux petites entreprises • Augmentation du volume de microcrédit
Connaissances financières			
Conception et vente honnêtes de produits et services responsables Littératie financière	Important pour la Banque Scotia à l'interne et à l'externe, pour les employés, les clients, les investisseurs et la société en général.	Reconnaître que la Banque doit protéger les clients actuels et potentiels de leurs mauvaises décisions financières en les renseignant sur les produits et services financiers offerts et en leur expliquant comment les produits et services de la Banque peuvent améliorer leur situation financière. Afin de préserver la confiance de nos parties prenantes, nous nous engageons à améliorer la protection des renseignements personnels des clients, à être justes dans l'octroi de nos prêts et à trouver un équilibre entre les intérêts des parties prenantes. Voir la section « Connaissances financières », pages 22 à 24.	Évaluation comparative, rétroaction de la clientèle, de même que nos propres IRC, dont voici un exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes ayant profité du programme de littératie financière

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Questions importantes	Périmètre 103-1	Gestion 103-2	Évaluation 103-3
Investir dans la jeunesse			
Investissement dans la collectivité et philanthropie Santé, bien-être et éducation des jeunes	Important pour la Banque Scotia à l'interne et à l'externe, pour les employés, les clients, les parties prenantes des collectivités et les futurs employés.	Avoir une influence positive sur les collectivités où nous vivons et exerçons nos activités est essentiel pour favoriser leur prospérité. En investissant dans la jeunesse, nous misons sur la sécurité, la stabilité et la croissance à long terme. Voir la section « Investir dans la jeunesse », pages 30 à 33.	Montant du financement accordé aux organismes communautaires partout dans le monde, nombre d'heures de bénévolat effectuées par les employés, Indice Banque Scotia de la situation des jeunes dans la collectivité, de même que notre IRC : <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter le financement des initiatives en matière de santé, de bien-être et d'éducation ciblant les jeunes
Diversité et inclusion			
Diversité et égalité des chances Santé et bien-être des employés Pratiques équitables en matière d'emploi Attraction, fidélisation et perfectionnement des talents	Important pour la Banque Scotia à l'interne et à l'externe, pour les employés, les clients, les parties prenantes des collectivités et les futurs employés.	Offrir des possibilités économiques et professionnelles intéressantes, qui cadrent avec notre volonté de fonctionner de manière intègre. Un milieu de travail diversifié et inclusif permet aux clients et aux employés de réaliser pleinement leur potentiel. Nous cherchons à respecter et à reconnaître la contribution de chacun et à accueillir nos différences comme nos ressemblances – peu importe l'ethnicité, le sexe ou l'orientation sexuelle. Cela est crucial dans l'attraction, la fidélisation et le perfectionnement des employés. Voir la section « Diversité et inclusion », pages 25 à 29.	Sondage sur l'engagement des employés, évaluation comparative, de même que nos propres IRC, dont voici des exemples : <ul style="list-style-type: none"> • Hausse du nombre de femmes membres de la haute direction (VP+) • Maintien de la note d'engagement des employés

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Questions importantes	Périmètre 103-1	Gestion 103-2	Évaluation 103-3
Finances responsables			
Gestion des risques environnementaux ou sociaux en matière de prêts Création de produits ayant des avantages environnementaux	Important pour la Banque Scotia à l'interne et à l'externe, pour les employés, les clients, les parties prenantes des collectivités et les futurs employés.	Avoir une influence positive afin de bâtir un avenir meilleur et plus prospère en intégrant l'évaluation des risques sociaux et environnementaux à nos pratiques de prêt et en investissant dans des solutions durables. Notre approche est fondée sur notre politique environnementale. Voir la section « Finances responsables », pages 34 à 37.	Évaluation comparative, résultats de ventes, examen des transactions en ce qui concerne le risque environnemental et social
Changements climatiques			
Gestion des risques environnementaux ou sociaux en matière de prêts Création de produits ayant des avantages environnementaux	Important pour la Banque Scotia à l'interne et à l'externe, pour les employés, les clients, les investisseurs et les parties prenantes en général.	Gérer l'empreinte carbone, réduire la consommation d'énergie et augmenter l'efficacité énergétique de nos activités. Notre approche est fondée sur notre politique environnementale. Voir la section « Changements climatiques », pages 38 à 41.	Données environnementales sur l'énergie, l'eau et les déchets relativement à nos activités; ainsi que nos propres IRC, dont voici un exemple : <ul style="list-style-type: none"> • 10 % de réduction des émissions de GES de type 1 et 2 à l'échelle mondiale d'ici 2021 (par rapport aux niveaux de 2016)
Préserver la confiance			
Gouvernance de l'exploitation Service à la clientèle Confidentialité et sécurité des données Transparence de l'exploitation et des services Droits de la personne Engagements externes liés à la durabilité ou à la RSE Structure organisationnelle Réforme de la réglementation	Important pour la Banque Scotia à l'interne et à l'externe, pour les employés, les clients, les investisseurs et les parties prenantes en général.	Nous comptons sur nos parties prenantes à l'intérieur comme à l'extérieur de la Banque. Afin de préserver leur confiance, nous nous engageons à améliorer la protection des renseignements personnels des clients, à être justes dans l'octroi de nos prêts, à trouver un équilibre entre les intérêts des parties prenantes et à fonctionner de manière intègre. Notre approche s'appuie sur plusieurs politiques et procédures, dont le Code d'éthique de la Banque Scotia. Voir la section « Préserver la confiance », pages 14 à 18.	Évaluation comparative, classements, rétroaction des clients et des employés

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

201-3 RÉGIME À PRESTATIONS DÉTERMINÉES ET AUTRES RÉGIMES DE RETRAITE

Étendue de la couverture des retraites avec le régime de retraite à prestations déterminées de l'organisation	
a) Valeur estimée du passif	4 918 413 000 dollars canadiens au 1 ^{er} novembre 2016
b) Mesure dans laquelle on estime que le passif du régime est couvert	Capitalisation à 116 % selon l'approche de continuité au 1 ^{er} novembre 2016
c) Stratégie de financement	Conforme aux exigences prévues par la loi canadienne en ce qui concerne le financement des régimes de retraite
d) Cotisations des employés	Si l'employé participe dans le cadre de la portion contributive du régime, sa cotisation s'élève à 4 % de son salaire; s'il s'agit plutôt du volet à cotisations déterminées, sa cotisation représente entre 0 et 4 % de son salaire. L'employeur verse la portion restante des sommes nécessaires au paiement des prestations ainsi qu'un montant égal aux cotisations des employés qui participent au volet à cotisations déterminées du régime.
e) Participation au régime	35 896 employés au 1 ^{er} novembre 2016

205-2 COMMUNICATION ET FORMATION SUR LES POLITIQUES ET LES PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Le Code d'éthique de la Banque Scotia (le « Code ») est remis à tous les employés, administrateurs et dirigeants de la Banque, qui doivent le lire et le respecter. Ils doivent également confirmer leur conformité au Code chaque année. Ce dernier énonce explicitement l'obligation pour tous les employés de se conformer au Code et à toutes les politiques pertinentes de la Banque Scotia. La *Politique en matière de lutte contre la corruption* en est un exemple; elle est d'ailleurs expressément mentionnée dans le Code. Cette politique, qui s'applique à l'échelle de l'organisation, est examinée et approuvée par le conseil d'administration.

Le cours *Lutte contre la corruption et les pots-de-vin* est un outil d'apprentissage conçu pour former et guider les employés sur le sujet. Il comprend des conseils détaillés, des mises en situation et une évaluation. Le cours est attribué aux employés dans la plateforme de formation me@scotiabank, le Centre de formation international ou les plateformes de formation locales.

Le conseil d'administration examine et approuve la *Politique en matière de lutte contre la corruption*.

Le nombre total et le pourcentage d'employés ayant suivi le cours *Lutte contre la corruption et les pots-de-vin* sont répartis par catégories professionnelles et par régions. Au total, 16 720 ont terminé le cours à l'exercice 2017, dont 15 467 étaient encore actifs au 1^{er} novembre 2017.

Achèvement, par catégories professionnelles	
Catégorie professionnelle	Employés ayant terminé le cours
OCCASIONNELS	68
CONTRACTUELS	480
PERMANENTS	14 919
Total	15 467

Achèvement, par régions	
Région	Employés ayant terminé le cours
Asie	663
Antilles et Amérique centrale	1 032
Europe	381
Amérique latine	3 406
Amérique du Nord	9 985
Total	15 467

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

302-1 CONSOMMATION D'ÉNERGIE AU SEIN DE L'ORGANISATION

Consommation d'énergie en 2017 (au Canada)				
Type d'énergie	Consommation totale	Émissions totales de GES	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par m ²
Électricité (MWh) – Type 2	241 393	34 634		
Chaleur (GJ) – Type 2	153 268	7 797		
Achat de combustibles (GJ) – Type 1	265 302	13 408		
Total de l'électricité et des combustibles (GJ)	1 287 586	55 839	1,52	0,0517

Consommation d'énergie en 2017 (à l'étranger)				
Type d'énergie	Consommation totale	Émissions totales de GES	Intensité des GES par employé	Intensité des GES par m ²
Électricité (MWh) – Type 2	174 494	65 750		
Achat de combustibles (GJ) – Type 1	7 976	542		
Total de l'électricité et des combustibles (GJ)	636 153	66 292	1,49	0,0629

Les chiffres ci-dessus ont été recueillis à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Ils comprennent les chiffres saisis des factures des divers fournisseurs. Nous continuons d'étendre progressivement le cadre géographique de nos déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de notre consommation. Au besoin, la consommation de certains établissements a été estimée à l'aide des données de régions et de types d'établissements similaires.

Les chiffres pour le Canada se rapportent à 995 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou locataire et à l'espace qu'elle occupe dans 147 immeubles de bureaux au Canada, soit environ 1 079 152 mètres carrés.

Les chiffres pour l'étranger se rapportent à 1 548 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou locataire et à l'espace qu'elle occupe dans 204 immeubles de bureaux dans le monde, soit environ 1 054 187 mètres carrés.

303-1 EAU PRÉLEVÉE PAR SOURCES

Consommation d'eau en 2017 (au Canada)						
	2017		2016		2015	
Service public	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²
Eau (M ³)	719 778	0,67	415 492	0,66	441 521	0,77

Consommation d'eau en 2017 (à l'étranger)						
	2017		2016		2015	
Service public	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²	Consommation totale	Intensité par m ²
Eau (M ³)	430 331	0,88	418 727	0,88	170 739	0,99

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

L'information de la section 303-1 *Eau prélevée par sources* a été recueillie à partir des meilleures données et méthodes disponibles. Elle comprend les chiffres saisis des factures des divers fournisseurs. Nous continuons d'étendre progressivement le cadre géographique de nos déclarations dans l'objectif de déclarer un jour la totalité de notre consommation. Pour 2017, les chiffres ci-dessus représentent l'ensemble du portefeuille au Canada et une partie du portefeuille à l'étranger. Pour 2015 et 2016, les chiffres ci-dessus illustrent une partie des portefeuilles au Canada et à l'étranger. Au besoin, la consommation de certains établissements a été estimée à l'aide des données de régions et de types d'établissements similaires.

Les chiffres pour le Canada en 2017 se rapportent à 995 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou locataire et à l'espace qu'elle occupe dans 147 immeubles de bureaux au Canada, soit environ 1 079 152 mètres carrés.

Les chiffres pour l'étranger pour 2017 se rapportent à 543 établissements de services aux particuliers dont la Banque est propriétaire ou locataire et à l'espace qu'elle occupe dans 125 immeubles de bureaux au Chili, au Costa Rica, en Colombie, au Salvador, au Mexique et au Pérou, soit environ 486 490 mètres carrés.

M³ = mètre cube

305-1 ÉMISSIONS DIRECTES DE GES (TYPE 1), 305-2 ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES PROVENANT D'ÉNERGIE (TYPE 2) ET 305-3 AUTRES ÉMISSIONS INDIRECTES DE GES (TYPE 2)

Mesure de la consommation d'énergie

Les gaz inclus dans les calculs sont le CO₂, le CH₄ et le N₂O. La Banque se base sur l'année de référence 2012 pour sa cible de réduction de 15 % des émissions absolues de type 1 et 2 au Canada à atteindre avant la fin de l'exercice 2017. Les émissions de l'ensemble du portefeuille au Canada ayant été publiées pour la première fois en 2012, cette année a été choisie comme référence. Elle offre ainsi un dénominateur commun entre les locaux (majoré ou minoré de toute croissance ou baisse interne) pour comparer les émissions des années qui ont suivi. Durant l'exercice 2015, les émissions de l'année de référence et de 2013 et 2014 ont été recalculées selon la modification du Protocole des gaz à effet de serre concernant les limites des

émissions de type 1. La chaleur non mesurée fait maintenant partie du type 2. Les achats de combustibles pour les locaux appartenant à la Banque (type 1) ont été rajustés pour tenir compte de la consommation maintenant déclarée à 100 %.

L'évaluation quantitative des données a été réalisée conformément au Protocole des gaz à effet de serre (*The Greenhouse Gas Protocol: A corporate accounting and reporting standard – 2006*) et à l'amendement sur le type 2 (*GHG Protocol Scope 2 Guidance: An amendment to the GHG protocol corporate standard – 2015*).

Les données sont vérifiées selon la norme ISO 14064-3 et consolidées à l'aide du contrôle opérationnel.

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE EN 2017 (AU CANADA ET À L'ÉTRANGER)

Source	Émissions de GES* (tonnes métriques)
Type 1 : Émissions directes d'éq. CO ₂ provenant de la combustion de combustibles	13 950
Type 2 : Émissions indirectes d'éq. CO ₂ provenant de la chaleur et de l'achat d'énergie électrique et d'énergie-vapeur	108 181
Type 3 : Émissions indirectes d'éq. CO ₂ provenant des déplacements d'employés	18 060
Bilan total d'éq. CO₂	140 191**

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

** L'exhaustivité et l'exactitude des données sur nos émissions totales de GES ont été vérifiées par une tierce partie indépendante. Toutefois, les données indirectes, correspondant à 7 % des émissions de type 2, n'ont pas été vérifiées.

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Facteurs d'émissions

Voici les facteurs d'émissions. Le PRG est tiré du quatrième rapport d'évaluation du GIEC (AR4 – 100 ans)

Facteurs de conversion en électricité par provinces canadiennes		
Province	Énergie	Facteur
Terre-Neuve-et-Labrador	Électricité	0,0320
Île-du-Prince-Édouard	Électricité	0,0200
Nouvelle-Écosse	Électricité	0,6000
Nouveau-Brunswick	Électricité	0,2800
Québec	Électricité	0,0012
Ontario	Électricité	0,0400
Manitoba	Électricité	0,0034
Saskatchewan	Électricité	0,6600
Alberta	Électricité	0,7900
Colombie-Britannique	Électricité	0,0129

Référence : soumission du Canada 2017 à la CCNUCC – annexe 13

Unité : tonnes métriques d'éq. CO₂ par MWh.

Autres combustibles		
Combustible	Facteur	Unités
Gaz naturel	0,00188496	Tonnes métriques d'éq. CO ₂ par mètre cube
Mazout	0,002939342	Tonnes métriques d'éq. CO ₂ par litre
Propane	0,0016117	Tonnes métriques d'éq. CO ₂ par litre

Référence : Protocole des gaz à effet de serre V4.0 2010

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

401-1 EMBAUCHE ET ROULEMENT DU PERSONNEL

A) **Embauche** en nombre total de salariés et en pourcentage (par tranches d'âge, sexes et régions) durant la période de référence.

Région	Nombre	Pourcentage
Amérique	23 756	99 %
Asie	103	0 %
Europe	91	0 %
Océanie	6	0 %
Indéfini	131	1 %
TOTAL	24 087	

Tranche d'âge	Nombre	Pourcentage
Moins de 30 ans	13 671	57 %
De 30 à 50 ans	9 338	39 %
Plus de 50 ans	1 078	4 %

Sexe	Nombre	Pourcentage
Femmes	10 094	54 %
Hommes	10 993	46 %

B) **Roulement** en nombre total de salariés et en pourcentage (par tranches d'âge, sexes et régions) durant la période de référence.

Région	Nombre	Pourcentage
Amérique	18,554	99 %
Asie	119	1 %
Europe	62	0 %
Océanie	4	0 %
Indéfini	21	0 %
TOTAL	18,760	

Tranche d'âge	Nombre	Pourcentage
Moins de 30 ans	8 810	47 %
De 30 à 50 ans	8 299	44 %
Plus de 50 ans	1 650	9 %

Sexe	Nombre	Pourcentage
Femmes	10 574	56 %
Hommes	8 186	44 %

Roulement volontaire des employés			
	2017	2016	2015
Canada	15 %	14 %	11 %
International	12 %	12 %	12 %

401-2 AVANTAGES RÉSERVÉS AUX EMPLOYÉS À TEMPS PLEIN (NON OFFERTS AUX EMPLOYÉS TEMPORAIRES OU À TEMPS PARTIEL)

Avantages respectifs offerts aux employés à temps plein et aux employés temporaires ou à temps partiel			
Avantage	Temps plein	Temps partiel	Temporaires (contrat)
Assurance-vie	•	•	• (1 an)
Soins médicaux	•	•	• (1 an))
Protection invalidité	•	•	S.O.
Congé parental	•	•	S.O.
Régime de retraite	•	•	S.O.
Actionariat	•	•	S.O.

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

403-2 TYPES ET TAUX DE BLESSURES, TAUX DE MALADIES PROFESSIONNELLES, DE JOURNÉES DE TRAVAIL PERDUES ET D'ABSENTÉISME, ET NOMBRE DE DÉCÈS AU TRAVAIL

Blessures par types d'accident – Répartition provinciale					
Province	Accidents graves	Accidents mineurs à déclarer	Autres accidents à déclarer	Enquête en cours	Total
Alberta	9	4	12	4	29
Colombie-Britannique	12	5	31	9	57
Manitoba	2	0	1	0	3
Nouveau-Brunswick	5	0	2	1	8
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0	0	1	1
Territoires du Nord-Ouest	1	1	1	2	5
Nouvelle-Écosse	0	1	0	0	1
Ontario	48	32	37	34	151
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0
Québec	4	1	3	1	9
Saskatchewan	3	0	0	1	4
Total	84	44	87	53	268

Blessures par sexes				
Province	Hommes	Femmes	Lieu*	Total
Alberta	1	14	14	29
Colombie-Britannique	1	21	34	56
Manitoba	0	2	1	3
Nouveau-Brunswick	0	6	2	8
Terre-Neuve-et-Labrador	0	1	0	1
Territoires du Nord-Ouest	0	4	1	5
Nouvelle-Écosse	0	1	0	1
Ontario	15	95	41	151
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0
Québec	1	5	3	9
Saskatchewan	2	1	1	4
Total	20	150	97	267

* Les vols sont souvent déclarés par lieu (succursale/service) puisqu'aucune personne n'est identifiée.



ANNEXE :

INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Blessures par types d'accident					
Sous-catégorie	Accidents graves	Accidents mineurs à déclarer	Autres accidents à déclarer	Enquête en cours	Total
Vols à main armée	0	0	15	0	15
Tentatives de vol	2	0	4	0	6
Bleus/contusions	6	8	0	1	15
Brûlures	0	0	0	1	1
Clients	0	0	1	0	1
Coupures/lacérations	2	2	0	1	5
Employés	30	1	0	20	51
Fractures	4	0	0	0	4
Fumées/odeurs	0	2	1	1	4
Conséquences des vols	7	0	1	0	8
Pertes de conscience	0	2	2	0	4
Accidents de la route	0	0	1	1	2
Notes écrites	0	0	30	0	30
Autres	2	5	1	21	29
Surmenage	0	1	0	1	2
Détresse psychologique	6	2	0	0	8
Mouvements répétitifs	1	0	0	0	1
Glissades et chutes de hauteur	2	3	0	2	7
Glissades et chutes de plain-pied	9	8	0	3	20
Entorses/déchirures	8	5	0	0	13
Chocs contre des objets	4	4	0	0	8
Heurts par des objets	0	1	0	1	2
Risques de chutes	1	0	0	0	1
Demandes verbales	0	0	31	0	31
Total	84	44	87	53	268

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Blessures par types d'accident – Total du temps perdu (journées)					
Province	Accidents graves	Accidents mineurs à déclarer	Autres accidents à déclarer	Enquête en cours	Total
Alberta	250	0	0	0	250
Colombie-Britannique	424	0	0	0	424
Manitoba	6	0	0	0	6
Nouveau-Brunswick	405	0	0	0	405
Terre-Neuve-et-Labrador	0	0	0	0	0
Territoires du Nord-Ouest	1	0	0	0	1
Nouvelle-Écosse	0	0	0	0	0
Ontario	831,5	0	0	0	831,5
Île-du-Prince-Édouard	0	0	0	0	0
Québec	167	0	0	0	167
Saskatchewan	6	0	0	0	6
Total	2090,5	0	0	0	2090,5

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

L'équipe Mesures d'adaptation, hygiène et sécurité au travail (MAHST) est la principale responsable du Signalement des accidents et situations comportant des risques. Cela couvre notamment la préparation du rapport annuel sur l'ensemble des situations comportant des risques signalées à l'échelle de la Banque, destiné à Emploi et développement social Canada (EDSC).

Les rapports d'enquête sur les situations comportant des risques sont remplis par les directeurs ou les agents désignés des unités et les représentants en hygiène et sécurité, puis envoyés à l'équipe MAHST. Ils sont ensuite examinés et font l'objet d'une enquête et d'un signalement, conformément aux politiques et aux exigences fédérales.

L'équipe WAHS détermine si chaque situation comportant des risques constitue une blessure professionnelle. Pour ce faire, elle doit établir que la situation et la blessure en résultant s'inscrivent dans le cadre de la relation de travail. Si c'est le cas, l'équipe MAHST renvoie une copie du rapport révisé au service concerné.

Accidents de travail

Désignent, selon la loi :

- un acte délibéré non commis par le travailleur;
- un événement aléatoire provoqué par un facteur physique ou naturel;
- une invalidité résultant de l'activité professionnelle.

Événement aléatoire :

- Événement inattendu et identifiable provoquant une blessure. La blessure elle-même n'est pas un événement aléatoire.

Invalidité

Définition :

- Un trouble qui se déclare au fil du temps
- Le résultat inattendu de tâches professionnelles

Le tableau suivant présente les codes relatifs au Signalement des accidents et situations comportant des risques.

Type	Nom	Définition
Personne	Accident grave	<ul style="list-style-type: none"> • Blessure invalidante : Blessure qui empêche l'employé de se présenter au travail ou de s'acquitter efficacement de toutes les fonctions liées à son travail habituel le ou les jours suivant celui où il a subi la blessure ou contracté la maladie, qu'il s'agisse ou non de jours ouvrés pour lui, ou blessure qui entraîne la perte d'usage temporaire ou permanente d'un membre ou d'une fonction. • Toute occurrence de temps perdu en raison d'une blessure ou maladie (absence le jour travaillé suivant ou le jour suivant la blessure ou la maladie), à l'exception des congés maladies. • Les incidents majeurs doivent être signalés à EDSC par télécopieur dans un délai de 14 jours (à l'exception des cas suivants, à signaler dans les 24 heures : décès; blessure invalidante chez plus d'un employé; perte d'un membre ou d'une partie d'un membre, ou perte totale de l'usage d'un membre, chez un employé; altération permanente d'une fonction de l'organisme chez un employé; explosion; endommagement d'une chaudière ou d'un appareil sous pression qui a provoqué un incendie ou la rupture de la chaudière ou de l'appareil; endommagement d'un appareil élévateur le rendant inutilisable ou chute libre d'un appareil élévateur). • Les incidents liés aux vols sont considérés comme majeurs si les définitions précédentes s'appliquent. Ils s'accompagnent toutefois de temps perdu en raison du vol. • En Colombie-Britannique, tous les vols doivent être signalés par télécopieur, quelle que soit la durée de l'absence qu'ils entraînent. • Un courriel de « journée intermittente » doit être envoyé au superviseur pour les absences (le premier jour d'absence est celui suivant l'accident). Les trois premiers jours doivent être classés dans la catégorie des congés payés spéciaux.

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

Type	Nom	Définition
Personne	Accident mineur à déclarer	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de temps perdu • Traitement médical <p>Par exemple, les employés présents lors d'un vol qui ont obtenu des soins médicaux; les employés victimes de crises d'asthme en raison de la qualité de l'air intérieur qui ont été soignés; les employés qui se sont coupé un doigt et ont reçu des soins.</p> <p>Une « blessure mineure » désigne toute blessure au travail ou maladie professionnelle, autre qu'une blessure invalidante, qui fait l'objet d'un traitement médical. (Nota : Un traitement médical est un traitement fourni dans un établissement médical, soit un hôpital, une clinique ou le cabinet d'un médecin, où des soins d'urgence peuvent être prodigués. Il ne doit pas être confondu avec les premiers soins.)</p>
Événement	Autre accident à déclarer	<p>Autres situations comportant des risques</p> <p>Toute autre situation ayant pour conséquences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une explosion; • l'endommagement d'une chaudière ou d'un appareil sous pression qui a provoqué un incendie ou la rupture de la chaudière ou de l'appareil; • l'endommagement d'un appareil élévateur le rendant inutilisable ou la chute libre d'un appareil élévateur; • l'évanouissement d'un employé causé par une décharge électrique ou par l'exposition à des gaz toxiques ou à de l'air à faible teneur en oxygène; • la nécessité de recourir à des mesures de sauvetage ou de réanimation ou à toute autre mesure d'urgence semblable; un incendie; • une tentative de vol à main armée (ex. : GAB); • une alerte à la bombe ou une menace par téléphone.

404-1 MOYENNE D'HEURES DE FORMATION PAR EMPLOYÉ PAR ANNÉE

Sexe	Moyenne d'heures de formation
Femmes	31
Hommes	35
Total	33
Catégorie d'employé	Moyenne d'heures de formation
OCCASIONNEL	22
CONTRACTUEL	20
PERMANENT	35
Total	33

Limite des données : Lorsque des rapports de formation détaillés par sexes et catégories d'employé étaient inexistantes (pour les rapports manuels considérés dans le total), la même répartition par sexes et catégories d'employé a été appliquée que pour les rapports détaillés soumis.

Compte tenu de nos efforts pour numériser, améliorer et cibler davantage les formations, le nombre moyen d'heures de formation et le montant total investi dans la formation et le perfectionnement devraient baisser avec le temps.

Montant total investi dans la formation : 69,9 millions de dollars canadiens

Montant investi dans la formation par employé : 796 dollars canadiens

ANNEXE : INDEX DES NORMES DE LA GRI 2017

G4-FS10 NOMBRE D'ENTREPRISES AVEC LESQUELLES L'ORGANISATION A INTERAGI SUR DES QUESTIONS SOCIALES OU ENVIRONNEMENTALES

Déclaration des transactions assujetties aux Principes de l'Équateur

Financement de projet et prêts aux sociétés liés à des projets

Pendant l'exercice clos le 31 octobre 2017, la Banque a conclu trois transactions de financement de projet et de prêts aux sociétés liées à des projets. Voici leur répartition.

Financement de projet				Prêts aux sociétés liées à des projets		
	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Secteur						
Industrie minière	0	0	0	0	0	0
Infrastructures	0	0	0	0	0	0
Pétrole et gaz	1	0	0	0	1	0
Électricité	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	1	0
Sous-total	1	0	0	0	2	0
Région						
Amérique	1	0	0	0	2	0
Europe, Moyen-Orient et Afrique	0	0	0	0	0	0
Asie-Pacifique	0	0	0	0	0	0
Sous-total	1	0	0	0	2	0
Pays – Désignation						
Désigné	1	0	0	0	2	0
Non désigné (généré automatiquement)	0	0	0	0	0	0
Sous-total	1	0	0	0	2	0
Examen indépendant¹						
Oui	1	0	0	0	1	0
Non (généré automatiquement)	0	0	0	0	1	0
Sous-total	1	0	0	0	2	0
Nombre total de projets	1	0	0	0	2	0

¹ 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. Le périmètre comptable comprend la Banque Scotia et ses filiales.

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



PRIX

Accès aux services financiers

- **Global Finance** a désigné la Banque Scotia comme la meilleure banque au chapitre des services numériques pour les particuliers en 2017, en Amérique du Nord et dans 25 pays des Antilles, d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud.

Investir dans la relève

- La Banque Scotia a reçu le prix Transforming Education 2017 remis par **Junior Achievement (JA) Americas** pour avoir transformé la vie de milliers de jeunes dans la région.

Durabilité et innovation

- L'Usine numérique de la Banque Scotia (Canada) a remporté le prix **REmmy Workplace** 2017, qui récompense les équipes dont la collaboration et la vision autour d'un projet ont fait progresser l'immobilier au Canada et ont rendu les milieux de travail plus innovants et durables.

Diversité et inclusion

- La Banque Scotia fait partie des meilleurs lieux de travail selon **Great Place to Work** au Canada (7^e année consécutive), dans les Antilles, au Panama, au Salvador, au Costa Rica et en République dominicaine.
- La Banque Scotia s'est classée à la 56^e place du classement mondial **d'Equileap** rassemblant les 200 entreprises qui ont fait avancer l'égalité des sexes en 2017.
- Scotiabank Uruguay a remporté le **Premio Crear** soulignant l'innovation et les pratiques exemplaires en matière de capital humain. Centrée sur l'élimination des barrières à l'avancement des femmes, la soumission de la Banque est arrivée en troisième position.
- Scotiabank Perú a obtenu un prix **Universidad del Pacífico and Aequales** pour l'inclusion des femmes. Seule banque parmi les lauréats, elle a décroché la 8^e place sur 141 entreprises.
- Scotiabank Chile a été reconnue comme l'une des meilleures entreprises pour les parents actifs (**Best Companies for Working Parents award**) grâce à des politiques de conciliation travail-famille sans pareilles.

- En 2017, Scotiabank México est arrivée en troisième position du classement des meilleures entreprises où travailler selon **Great Place to Work**, sur les plans de la diversité et de l'inclusion.
- La Banque Scotia a remporté deux prix d'excellence en gestion du capital humain remis par le Brandon Hall Group en 2017 (**Brandon Hall Group Human Capital Management Excellence Awards**) : un prix or, dans la catégorie *Best Advance in Women's Leadership Development*, pour l'initiative Women in Leadership – Opérations internationales, et un prix argent, dans la catégorie *Best Advance in Executive Development*, pour son programme de perfectionnement en leadership.
- La Banque Scotia a été récompensée par un prix **North American Candidate Experience (CandE)** 2017 de **Talent Board**. Parmi 200 entreprises participantes, la Banque a progressé de la 82^e place (2016) à la 33^e place (2017).
- Le **réseau chilien du pacte mondial des Nations Unies** a souligné l'action de Scotiabank Chile dans le domaine des relations professionnelles en nommant la banque pour son initiative Practical Program Advance of Women.
- Scotiabank Chile a reçu le prix **Revolución Wellness**, une récompense décernée aux entreprises qui encouragent les pratiques favorisant le bien-être global de leurs équipes de travail, sur le plan notamment de l'activité physique, de la santé, des avantages sociaux et des loisirs.
- Scotiabank Chile a participé au **Merco Talento Study** qui établit une liste des meilleures entreprises en matière d'attraction et de rétention des talents au Chili. Scotiabank Chile a terminé à la 12^e place du classement général (100 entreprises) et à la 4^e place de la catégorie réservée aux institutions financières.

