

Politique d'accessibilité de la Banque Scotia

Notre engagement

La Banque de Nouvelle-Écosse (la «Banque Scotia») s'engage à respecter les objectifs et les obligations de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Tâchant de répondre en temps opportun aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées, elle prend soin de se conformer aux dispositions de cette loi et de ses règlements d'application pour recenser, prévenir et éliminer les obstacles auxquels ces personnes se heurtent.

La Banque Scotia est déterminée à offrir un milieu de travail inclusif à ses employés et le meilleur service possible à toute sa clientèle, y compris aux personnes handicapées. Cela signifie que nous tenons à ce que nos clients et employés handicapés soient respectés en tant que personnes, à ce que nos employés puissent atteindre leur plein potentiel et à ce que nos clients puissent recourir à nos services de manière indépendante et en toute dignité.

À cette fin, la Banque Scotia décrit dans la présente politique les règlements et procédures qu'elle a adoptés pour favoriser l'accessibilité sans compromettre la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Ses politiques concordent donc avec les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour ces personnes.

En faveur des droits de la personne

À la Banque Scotia, le respect des droits de la personne est intrinsèque à notre façon de faire et s’ancre dans les valeurs fondamentales qui guident l’ensemble de nos activités de commerce et d’exploitation. La Banque Scotia compte parmi les chefs de file du secteur bancaire dans les Amériques. Dans l’esprit de sa mission d’entreprise, «pour l’avenir de tous», la Banque Scotia a choisi d’adopter la présente Déclaration sur les droits de la personne (la «Déclaration») au plus haut échelon de l’organisation.

Partout où nous sommes présents, nous veillons à être respectueux, inclusifs et serviables, et nous nous efforçons de surpasser les attentes de notre clientèle. Dans cet objectif, nous soutenons et représentons les collectivités et cultures diverses que nous servons, en veillant à ce que nos systèmes et processus soient exempts de préjugés et en servant les clients d’une manière culturellement adaptée et accessible. Par nos produits et services, nous travaillons à éliminer les obstacles rencontrés par nos clients pour faciliter leur accès aux services financiers et leur fournir les connaissances, les outils et les conseils financiers qui les aideront à prendre des décisions informées et responsables.

Plan d’accessibilité

Le plan d’accessibilité de la Banque Scotia décrit :

- sa stratégie pour recenser, prévenir et éliminer les obstacles;
- son engagement à fournir des produits, services et locaux accessibles;
- sa volonté d’améliorer l’égalité des chances des personnes handicapées.

Il est révisé tous les trois ans ou en cas de changements législatifs ou réglementaires.

Expérience employé

Recrutement et embauche

Pendant le processus de recrutement, la Banque Scotia informe ses employés et le grand public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés. Elle avise également chaque personne sélectionnée pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation du matériel et des procédures peuvent être prises sur demande. Lorsqu'un candidat est retenu et qu'il en fait la demande, nous collaborons avec cette personne afin de déterminer les mesures adéquates, tant qu'il n'en résulte pas pour elle une «contrainte excessive». Enfin, quand la Banque fait une offre d'emploi au candidat retenu, elle l'informe de ses politiques d'accessibilité pour les employés handicapés.

Soutien

Nous informons les employés de l'existence (et de la mise à jour) des politiques de la Banque en matière de soutien aux employés handicapés, dont les mesures d'adaptation offertes, qui tiennent compte des besoins individuels. Les recrues reçoivent l'information lorsqu'elles commencent à travailler à la Banque.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Lorsqu'un employé handicapé en fait la demande, nous mettons à sa disposition l'information dont il a besoin pour remplir ses fonctions dans un format accessible (idem pour l'information générale) ainsi que des outils d'aide à la communication. Nous consultons l'employé concerné pour déterminer ses besoins en la matière.

Plans d'adaptation individuels

La Banque Scotia dispose d'une procédure de consignation des plans d'adaptation individuels de ses employés handicapés. Sur demande, on peut y inclure les renseignements relatifs aux formats accessibles et aides à la communication qui se reflètent dans le plan, lequel comprend au besoin les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail et toute autre mesure d'adaptation prise par la Banque.

Plans d'intervention d'urgence individualisés

Dès que possible et lorsqu'elle a connaissance des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité, la Banque Scotia leur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail si la nature de leur handicap nécessite un plan personnalisé. Quand un employé fait une demande, la Banque désigne une personne accompagnatrice et, avec son consentement, fournit à cette dernière les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

Ces renseignements sont mis à jour, au minimum :

- lorsque l'employé change de lieu de travail;

- lorsque les besoins ou le plan d'accessibilité sont révisés;
- lorsque les politiques en la matière sont révisées.

Rendement et perfectionnement

La Banque Scotia s'adapte aux besoins des employés en matière d'accessibilité et aux plans d'adaptation individuels dans ses processus de gestion du rendement et du perfectionnement, et de développement et d'avancement professionnel. Sur demande, la Banque peut fournir les renseignements sur l'évaluation du rendement et du perfectionnement en format accessible. La *Politique mondiale sur l'amélioration du rendement* décrit l'approche rigoureuse en la matière et tient compte des plans d'adaptation individuels. Pour nous, la gestion du rendement et du perfectionnement suppose des discussions continues entre l'employé et son supérieur pour permettre la planification, l'évolution et l'évaluation des tâches en fonction des objectifs organisationnels et individuels¹.

Retour au travail

La Banque suit une procédure de retour au travail étayée pour les employés qui reviennent travailler après une absence liée à un handicap et ont besoin de mesures d'adaptation. Cette procédure décrit les mesures que nous prendrons pour faciliter le retour au travail et tient compte des plans d'adaptation individuels. Notons que cette procédure ne saurait remplacer ni annuler d'autres processus préconisés par toute autre loi (ex. : la législation sur les accidents du travail).

¹ Gestion du rendement

Formation

La Banque Scotia veille à ce qu'une formation sur l'accessibilité et les droits propres aux personnes handicapées soit suivie par tous ses employés, particulièrement ceux qui servent le public ou autre tierce partie contribuant à la définition des procédures, pratiques et politiques en matière de service à la clientèle.

La formation fait partie du processus d'intégration des recrues et adaptée aux responsabilités du poste du nouvel employé. La formation s'effectue le plus rapidement possible et la date de la formation et le nombre de participants sont consignés dans un registre.

La formation porte sur :

- la visée de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes de service à la clientèle;
- les politiques de la Banque en lien avec les normes de service à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec diverses personnes handicapées;
- les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes handicapées qui vivent avec un appareil fonctionnel, un animal d'assistance ou un accompagnateur;
- l'utilisation de l'équipement et des appareils sur place ou ailleurs qui nous permettent de rendre les produits, services et locaux accessibles;
- les mesures à prendre si une personne handicapée a du mal à accéder à nos produits, services ou locaux.

La Banque Scotia communiquera l'information sur la formation dans un format accessible. Dans cette communication, elle en précisera le contenu et la date.

Expérience client

Accompagnateur et animal d'assistance

L'animal d'assistance ou l'accompagnateur d'une personne handicapée sont les bienvenus et ne se verront jamais refuser l'accès aux locaux de la Banque Scotia.

S'il y a des enjeux sanitaires ou sécuritaires et que les chiens-guides sont interdits, nous consulterons la personne concernée pour comprendre ses besoins et trouver un compromis raisonnable pour préserver sa santé et sa sécurité lorsqu'elle est sur place.

Quand la question de santé et de sécurité se pose, la Banque pourrait demander à ce qu'un accompagnateur soit présent, après avoir conclu avec la personne concernée qu'il s'agit de la mesure d'adaptation la plus raisonnable pour respecter les normes en la matière.

Normalement, aucuns frais ne sont facturés au client; il en va donc de même pour leur accompagnateur.

Kiosques libre-service et guichets automatiques

La Banque Scotia tient toujours compte des enjeux d'accessibilité lorsqu'elle conçoit, fournit ou acquiert des kiosques libre-service, dont les guichets automatiques.

Appareils fonctionnels

Les clients handicapés peuvent avoir un appareil d'assistance personnel lorsqu'ils utilisent nos services ou nos locaux.

Perturbations du service

En cas de perturbation prévue ou imprévue touchant les services ou les locaux, nous communiquerons l'information suivante :

- Raison de la perturbation
- Durée prévue
- Autres services ou locaux accessibles, s'il y a lieu

Expérience numérique accessible

La Banque Scotia est déterminée à offrir un site Web accessible au plus grand nombre de personnes possible. C'est pourquoi elle travaille sur la conception d'un site conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web et compatible avec les technologies d'assistance.

Espaces accessibles

La Banque Scotia a pris l'engagement de prévoir des espaces accessibles pour ses clients et employés. Pour ce faire, elle intègre la question de l'accessibilité dès l'étape de conception et se conforme aux lois et aux codes du bâtiment en vigueur au Canada.

Formats accessibles et aides à la communication

La Banque Scotia s'engage à utiliser un format accessible pour informer sa clientèle et communiquer avec elle. Conscients que les documents imprimés ne sont pas la seule solution, nous nous efforçons de communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap, et en demeurant respectueux et à l'écoute de leurs besoins. Les documents sont offerts en différents formats, notamment en gros caractères, en fichiers PDF accessibles et en braille.

Nous fournirons ces documents dans un format accessible ou avec une aide à la communication sur demande, le plus rapidement possible et gratuitement. Nous consultons le demandeur pour déterminer ses besoins en la matière.

Rétroaction et voies de communication

Nous cherchons constamment à offrir à nos clients des produits et services conformes aux normes d'accessibilité applicables. Si vous êtes satisfaits de ce que nous faisons ou avez des suggestions qui pourraient nous aider à nous améliorer, faites-nous-en part.

Vous pouvez transmettre vos commentaires à la Banque Scotia en succursale ou par divers autres moyens : poste, téléphone, service relais téléphonique, courriel, formulaire Web, sondage, réseaux sociaux, processus officiel de traitement des plaintes ou clavardage en ligne.

[En savoir plus.](#)

Notre équipe responsable de l'accessibilité passera en revue vos commentaires et les prendra en considération pour mettre en œuvre des mesures d'adaptation réalistes et raisonnables afin d'améliorer nos services. À votre demande, nous vous fournirons des formats accessibles ou des solutions de rechange pour que vous puissiez nous transmettre vos commentaires.

Révision des politiques

La Banque Scotia révisera ou retirera toute politique qui ne respecte ou ne défend pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Avis de mise à disposition des documents

La Banque Scotia avise le grand public que la présente politique et tout autre document portant sur l'accessibilité de son service à la clientèle sont disponibles sur demande. Les documents seront fournis dans un format accessible ou avec une aide à la communication. Nous consulterons le demandeur pour déterminer ses besoins en la matière.